



It-labyrinter, udestuer og dis/abilities

En undersøgelse af relationen mellem digitalisering og borgere med udgangspunkt i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi

Jensen, Sara Marinus

Publication date:
2015

Document version
Tidlig version også kaldet pre-print

Document license:
[CC BY-NC-ND](#)

Citation for published version (APA):
Jensen, S. M. (2015). *It-labyrinter, udestuer og dis/abilities: En undersøgelse af relationen mellem digitalisering og borgere med udgangspunkt i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi*. Det Humanistiske Fakultet, Københavns Universitet.

It-labyrinter, udestuer og dis/abilities

- en undersøgelse af relationen mellem digitalisering og borgere med udgangspunkt i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi

Sara Marinus Jensen

Ph.d.-afhandling

Det Informationsvidenskabelige Akademi

Ph.d.-skolen på Det Humanistiske Fakultet

Københavns Universitet

København, 28.11.14

Vejledere:

Trine L. Schreiber

Laura H.C. Skouvig

Indhold

Forord.....	6
Indledning.....	8
Fortælling I: Udestuen.....	8
Forskningsformål.....	10
Digitaliseringen af borgerne i Danmark.....	12
Digitaliseringen af borgerne med STS.....	17
"Disconcertment" som et epistemologisk og ontologisk skred.....	23
Afhandlingens fortællinger	25
Kapitelloversigt.....	28
Kapitel 1: Digitaliseringen af borgerne og digitaliseringsproblematikken.....	33
Introduktion	33
Digitaliseringsstrategierne	36
Digitalisering som "løsninger"	38
Når løsninger bliver til et nyt problem	40
Den uundgåelige digitalisering	42
Digitalisering som modernisering	46
Sammenfatning	49
Kapitel 2: En a-moderne og posthumanistisk analyse	54
Fortælling II: Martin og det digitale ur	54
STS som et sprog til at tale om relationen mellem teknologi og menneske.....	55
"Hvad er det egentlig, du studerer?"	59
Det analytiske og empiriske objekt.....	61
En alternativ modernitetsforståelse	63
Et posthumanistisk sprog	68
Cyborg-figuren (relationen mellem teknologi og menneske).....	70
Digitaliseringen af borgerne som situeret.....	74
Relationer som performative	77
Sammenfatning	80
Kapitel 3: Hjem kære hjem	86
Et flerestedet feltstudie.....	87
Familien i hjemmet som felten.....	89
Hjemlighed uden for hjemmet	95
Yderligere afgrænsning af felten	98
"Hjemme-hjem-hjem"	103

At eksotificere det familiære.....	107
Same same, but different.....	113
"Fortællingen" som metode til at fremskrive cyborgs.....	118
Sammenfatning	122
Kapitel 4: Fortællinger fra "en rigtig familie"	127
Fortælling III: Farvel kære moster	127
"Disconcertment" som afsæt.....	128
Fortællingen som "protese"	131
At være "dis/abled"	133
Vi er alle cyborgs	139
Sammenfatning: Johnny – hverken én eller mange	142
Kapitel 5: Torben og it-labyrinten.....	146
Fortælling IV: GAME OVER.....	146
Torben og it-labyrinten.....	148
It-fortrolig eller it-fremmed	149
Torbens "udenomssnak"	155
Udenomssnak som "idiotisk"	159
Sammenfatning: Hvem er "game over"?.....	163
Kapitel 6: En re-præsentation af digitaliseringsproblematikken	168
Fortælling V: De digitale ambassadører	168
Gensyn med digitaliseringsproblematikken.....	169
Digitaliseringsproblematikken som et offentligt problem.....	172
Løsningen som en del af problemet.....	175
De digitale ambassadører som repræsentanter.....	179
Torben, Hanne, Johnny og Lise som brune plamager	183
Materiel deltagelse som potentiale for rekompositionering.....	189
Sammenfatning	196
Konklusion og diskussion	202
Gensyn med "digitaliseringen af borgerne"	202
Gensyn med forskningsformål	206
Kritik og intervention som idiotisk	208
Bidrag til STS.....	212
Bidrag til digitaliseringsproblematikken og -debatten	213
Litteratur	217
Dansk resumé.....	228
English summary.....	229

Bilag 1	230
Figuroversigt.....	240

Forord

Gennem mit ph.d.-forløb og under arbejdet med denne afhandling har det slået mig, hvordan åndelig og fysisk føde har syntes at gå hånd i hånd. Således har mange samtaler, der på den ene eller anden måde har bidraget åndeligt til denne afhandling, ofte været suppleret med indtagelsen af noget spiseligt. Måske er det ene et godt grundlag for det andet; og omvendt.

Først og fremmest vil jeg takke mine ph.d.-kollegaer på IVA for de sjove eksperimenter med at "bage vores ph.d.'er" og for diskussionerne afledt heraf. Særligt tak til Rikke Baggesen og Ole Olesen-Bagneux, som hele vejen igennem forløbet og helt til slut har været en stor støtte.

For bidrag af åndelig føde skylder jeg især mine vejledere Trine Schreiber og Laura Skouvig stor tak. Jeg vil særligt takke Trine for mange inspirerende diskussioner og for igen og igen grundigt at gennemlæse og kommentere på min afhandling. Også tak til Niels Ole Pors, der var vejleder for mig indtil sin bortgang i 2013.

Også stor tak til Steve Woolgar for at vejlede mig under mit ophold på Oxford Universitet i foråret 2013. Dette gav mig en grundig indførelse i STS, i Oxford-livet og i "formal dining". Tak til Farzana Dudhwalla for de mange samtaler over uendeligt mange kopper te; og til Jacopo Alberti for at indvie mig i pizzabagningens kunst. Tak til Augustinus Fonden og Oticon Fonden for økonomisk at støtte opholdet.

Ligeledes tak til den etnografiske skrivegruppe på CBS, STS-læsegruppen på ITU, Brit Winthereik og TiP-afdelingen på ITU, hvor jeg opholdt mig to måneder fra sidst i 2013 til først i 2014.

Tak til venner og familie, der har måttet lægge øre til de mange glæder og genvordigheder undervejs i forløbet, og til mine forældre, der har bidraget med mangt et måltid under intensive skriveperioder. Og en stor tak til min mor Inge Kirstine Jensen for korrekturlæsning.

En særlig tak til Line Knudsen, ph.d.-kollega, der har gennemlæst dele af min afhandling og kommet med grundig feedback; og til Marie Ryberg, ph.d.-kollega, kusine og ven for grundig læsning af udkast til min afhandling, for kommentarer og pep talks og ikke mindst for at servere aftensmad for mig ved utallige lejligheder.

Sidst, men ikke mindst, en stor og varm tak til de seks hjem rundt omkring i Danmark, som lod mig komme på besøg og bød mig på diverse frokoster og middage; som lærte mig om udestuer, Apple-tv'er, bilspil, netdating etc. og fik mig til at tænke over "hjemlighed". Uden deres gæstfrihed var denne afhandling ikke blevet til noget.

Rigtig god læselyst!

Indledning

Fortælling I: Udestuen

"Vil du række mig hamburgerryggen" spørger teenagedrengen Mads mig, mens han skærer sig endnu et stykke franskbrød. Jeg rækker ham fadet med pålæg, mens sveden løber ned ad min hals. Jeg tager servietten og tørrer min nakke og næse og spekulerer på, om pålægget mon har det lige så varmt som mig. "Sara, jeg har ikke introduceret dig ordentligt til bedstemor" siger Hanne. "Mor, det er Sara - hun er her for at studere os", siger hun højt med et grin lænende sig hen mod den ældre dame i kørestolen. "Hvad er der at studere i vores familie" spørger bedstemoren mig smågrinende med en stærk, næppe forståelig dialekt, mens hun ryster min svedige håndflade.

Vi sidder alle i udestuen, som af hele familien bliver kaldt "mors udestue". Under mit første besøg hos familien i det tidlige forår blev jeg også placeret i udestuen med en kop te til at varme mig på efter at have kørt den lange tur ud til Hanne og hendes familie - flere gange i den tro, jeg var fareet vild, da min GPS ikke var fuldt opdateret med de små og snoede veje i Jylland. "Den er opvarmet", fortalte Hanne mig. "Så kan du være tæt på naturen og samtidig føle, at du sidder udenfor, selvom det er vinter", fortsatte hun. Og hun havde ret - det var lidt som at sidde udenfor. Vi - Hanne og jeg - sad i udestuen, og jeg spurgte hende om, hvordan digitaliseringen påvirkede hendes hverdag, men hun fortsatte upåvirket sin snak om udestuen. "Mmmm", sagde jeg og nikkede opmuntrende og spekulerede samtidig på, om hun mon havde hørt mit spørgsmål.

Hun fortalte mig, hvordan hun havde ønsket sig en udestue, lige siden hun og hendes fire børn flyttede ind i huset i det lille samfund i Jylland efter hendes skilsmisse. "Se Sara, det er den hjemmeside, hvor jeg fandt min udestue", sagde hun og pegede på sin bærbare computer med trådløs internetadgang. "Det her var dem, jeg først kiggede på. Du kan vælge forskellige størrelser, farver, former og alting. Og så skulle jeg have denne her tilladelse fra kommunen til at bygge den, fordi det var en forlængelse af huset, og der er regler om det, men jeg kunne bare bestille den via internettet; og det rigtig smarte var, at jeg kunne følge hele godkendelsesprocessen online - lidt ligesom når du har købt en pakke og så kan følge med i, hvornår de sender den til dig, og hvornår du får den leveret."

Hun fortalte mig om "fødslen" af sin udestue med et tilfreds udtryk i ansigtet - det samme tilfredse udtryk, jeg nu ser på hendes ansigt denne sommerdag, hvor hun har

samlet sin familie og nogle venner af hendes teenagebørn i udestuen til en frokost. Hanne havde bedt mig om at spise med ud fra mottoet "Man skal altid ha' mad nok i huset, så man kan lave frokost til mindst ti", hvilket sikkert har været en praktisk foranstaltning fra dengang, alle hendes fire børn boede hjemme og med en ældre mor lige om hjørnet. Nu nyder jeg, hendes mor, børn, en af deres teenage-venner og Hannes kæreste – som hun har mødt gennem dating.dk (et online dating website) – gavn af dette. Vi sveder alle sammen i varmen i udestuen, som nu fungerer mere som et drivhus i sommervarmen og den skarpe sol. "Sætter du os så under et forstørrelsesglas?" spørger bedstemoren mig og fortsætter: "Tænkt at nogen vil studere os. Vi er jo bare en ganske almindelig familie, som sidder og spiser frokost."

* * * * *

Dette er en fortælling, jeg kalder for "Udestuen". Selvom det muligvis ikke er åbenlyst, er det en fortælling, som tager sit afsæt i den offentlige sektors digitalisering af borgerne i Danmark.¹ I denne afhandling vil der optræde flere af sådanne fortællinger. Alle er de foranlediget af den pågældende digitalisering af borgerne i Danmark – nogle mere åbenlyst end andre. Men de handler også om hverdagen i seks forskellige hjem rundt omkring i Danmark, og, som vi skal høre om senere, om Apple-tv'er, digitale ure, Facebook-hilsner og laminerede vejledninger. De handler om, hvordan det at "gøre" sig som god mor og rationelt subjekt som i Hanne og udestuen eller som far, søn og ægteemand, som vi skal se senere med Torben som digital hotline, ikke nødvendigvis er forskelligt fra eller noget andet end det at gøre sig selv som digitaliseret borger.

Der er ikke tilstræbt en åbenlys kohærens mellem disse fortællinger, som vil bidrage til *en* sammenhængende redegørelse for digitaliseringens "natur" eller "væsen". I stedet vil fortællingerne alle bidrage til analysen af "digitaliseringen af borgerne" som noget, der gøres i situerede, heterogene og kontingente praksisser – oscillerende i en såkaldt cyborg-relation mellem teknologi, materialitet, diskurser og mennesker. Det at se den offentlige sektors digitaliseringen af borgerne på denne måde gennem fortællingerne om Hanne og hendes udestue og senere i afhandlingen gennem Torben, Johnny og deres

¹ Den offentlige sektors digitaliseringsproces, som forløber over flere år, og som jeg senere vil fremlægge (indledningen og kapitel 1) indebærer, at borgernes kommunikation med den offentlige sektor primært skal foregå via digitale systemer udviklet af den offentlige sektor. Denne proces og denne relation mellem borger og offentlig sektor er ikke navngivet entydigt på tværs af den offentlige sektor selv. Jeg vælger i denne afhandling at kalde processen for "digitaliseringen af borgerne".

familier, vil sætte den offentlige sektors digitalisering af befolkningen, som pt. foregår i Danmark, i perspektiv. I dette perspektiv tager den offentlige sektors digitalisering af borgerne og den dertil knyttede digitaliseringsproblematik form som en situeret praksis; konfigureret på en specifik måde, der medfører specifikke handlemuligheder og virkeligheder.

Forskningsformål

Afhandlingens hovedformål er at analysere og diskutere "relationen" mellem "teknologi" og "menneske", som den er planlagt praktiseret i den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Afhandlingens forskningsformål er for det første at undersøge, hvordan denne relation kan forstås, når den analyseres ud fra et kvalitativt empirisk feltstudie af borgere i deres hjem i en kombination med begreber hentet i feltet STS (Science and Technology Studies), og for det andet at diskutere, hvilke implikationer en sådan analyse kan have for den offentlige sektors digitaliseringspolitik og medfølgende digitaliseringsproblematik.

Afsættet for undersøgelsen er den offentlige sektors digitalisering af borgerne i Danmark. Feltstudiet hos udvalgte borgere i deres hjem skal sammen med begreber hentet i feltet STS bidrage til at belyse relationen mellem teknologi og menneske, som den tænkes praktiseret i den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Derved skal både feltstudiet i nogle udvalgte borgeres hjem og begreberne hentet i STS fungere som et perspektiv, hvorfra man kan diskutere den nævnte relation for derved også at diskutere den offentlige sektors digitaliseringsstrategi og problematikken, der følger med denne.

Afhandlingens forskningsformål vil blive adresseret i afhandlingen på følgende vis: Afhandlingen indledes med en præsentation og analyse af – på baggrund af udvalgte tekster – hvad det er for en relation mellem teknologi og menneske, som tænkes praktiseret i den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Heri fremgår det, at digitaliseringen af borgerne af den offentlige sektor selv er planlagt praktiseret som en proces, som består af indførelse af teknologi i form af obligatoriske digitale systemer hos borgerne; altså som en specifik forståelse af relationen mellem teknologi og menneske. Det er hensigten, at borgernes brug af denne teknologi i sidste ende skal udgøre al kommunikationen og kontakten mellem den offentlige sektor og borgerne

(afhandlingens kapitel 1). Herpå følger afhandlingens bud på begrebsliggørelse og analyse af denne relation mellem teknologi og menneske, der kommer til udtryk i den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Denne begrebsliggørelse sker via begreber hentet i STS, som udgør afhandlingens teoretiske ramme, hvori dette studie dermed situeres (afhandlingens kapitel 2). Dernæst vil der blive redegjort for feltstudiet ud fra primært socialantropologiske diskussioner og for "fortællingen" som metode til at analyse og formidle et sådant feltstudie (kapitel 3), hvorpå analyserne af selve feltstudierne med begreber hentet i STS følger. Disse analyser eksemplificerer og åbner op for andre relationer mellem teknologi og menneske end den lagt frem af den offentlige sektor ud fra nærlæsninger af udvalgte borgere i deres hjem og fungerer som et udgangspunkt for en diskussion (kapitel 4 og 5). Hvordan feltstudiet i borgernes hjem kommer til at fungere som perspektiv på den offentlige sektors digitalisering af borgerne, vil dernæst blive yderligere specificeret (kapitel 6). Til slut vil følge en diskussion af, hvad det at analysere den offentlige sektors digitalisering af borgerne ud fra de empiriske feltstudier samt udvalgte STS-begreber bibringer den offentlige sektors digitalisering af borgerne og digitaliseringsproblematikken, og hvilke implikationer, det kan have for disse.

* * * * *

Feltstudiet, der som nævnt skal fungere som perspektiv til den offentlige sektors digitalisering af borgerne, tager udgangspunkt i, hvordan digitaliseringen af borgerne som proces og den dertilhørende digitaliseringsproblematik, som eksisterer i tilknytning til den offentlige sektors digitalisering af borgerne, skaber en opdeling af befolkningen. I en sådan opdeling bliver der udråbt vindere (den del, der besidder de nødvendige it-kundskaber) og tabere (den del, der har manglende it-kundskaber, er handicappede eller pga. anden etnisk baggrund er sprogligt udfordrede). Denne opdeling afspejles bl.a. i den offentlige sektors digitaliseringsmål om de "80/20", hvor de 80 står for de 80% af befolkningen, som estimeres af den offentlige sektor til at kunne og skulle bidrage til digitaliseringen ved brug af de teknologier, som skal indføres hos og bruges af borgerne, hvor de 20 står for de 20%, som forudses ikke at kunne bidrage, og som derfor kan blive fritaget.² Dette er den digitaliseringsproblematik, der er opstået i forbindelse med den offentlige sektors digitalisering af borgerne, som

² Se under punktet "Fakta: Generelt om Digital Post" (Digitaliseringsstyrelsen 2014)

afhandlingen på en gang vil tage afsæt i og som nævnt vil diskutere og perspektivere. Jeg tager afsæt i digitaliseringsproblematikken, men i stedet for at tage fat i de 20%, som er dem, der udgør problemet, vælger jeg at studere nogle af de 80% af borgerne, der angiveligt og som en selvfølge forventes at kunne bidrage, og som derfor forsvinder ud af digitaliseringsproblematikken og -debatten.

Ved at benytte sig af et feltstudie som en metode til at studere velkendte eller "hjemlige" problematikker, begreber eller praksisser, abonnerer afhandlingen på et klassisk greb hentet i socialantropologien, hvor et fænomen i en udvalgt kultur (her digitaliseringen af borgerne i Danmark) betragtes og analyseres gennem en ofte fremmed og eksotisk kultur med et andet begrebsapparat (her borgerne i deres hjem). Ved et sådant greb foretages en sammenligning, der forårsages af den undren og den spænding, der opstår mellem det velkendte og det fremmede "andet"; en spænding, som jeg forsøger at holde fast i og formidle via fortællinger som den om Hanne og udestuen og senere i afhandlingen fortællinger om Johnny, Lise og Torben. Med disse fortællinger og teoretiske koncepter hentet i STS-litteraturen kan jeg indtage en position, hvorfra jeg kan betragte og diskutere den offentlige sektors digitalisering af borgerne og digitaliseringsproblematikken; disse nu som situerede.

Jeg vil fortsætte denne indledning med kort at introducere den offentlige sektors digitalisering af borgerne i Danmark og undersøgelser engageret i dette (undersøgelser enten initieret af den offentlige sektor selv eller videnskabelige studier). Jeg vil dernæst introducere feltet STS og specifikke begreber inden for dette som tilbydende et alternativt sprog, hvormed jeg kan tale om og analysere relationen mellem teknologi og menneske end det, de forinden nævnte studier tilbyder. Dernæst følger en introduktion til begrebet "disconcertment", som jeg vælger at drage frem her i indledningen, idet begrebet kan siges at udgøre et fundament og en generativ drivkraft i analysestrategien i denne afhandling (hvordan teori og metode er forbundet og indvirker på det analytiske), såvel som for de fortællinger, jeg fremstiller. Indledning vil slutte af med en kapiteloversigt.

Digitaliseringen af borgerne i Danmark

"Godaften. Vi danskere er grundlæggende optimister. Vi tror på, at hårdt arbejde betaler sig. Vi tror på, at vi kan komme videre ved en fælles indsats. Vi tror på, at Danmark er et

godt og solidarisk land, som er værd at kæmpe for. Vi tror på fremtiden. [...] I dag går de fleste af os rundt med mobiler. Vi er på nettet, mens vi sidder i bussen. Og en treårig kan betjene en iPad. Alt det kunne ingen af os forudse for bare fem eller ti år siden. Men vi er ikke nervøse for forandring. Vi bruger det nye til at skabe et bedre Danmark. Det giver en tryggere hverdag, når teenageren kan ringe hjem og sige, at hun er på vej. Det giver en sikrere hverdag, når en hjertepatient går rundt med en lille sender, som aflæser hjerterytmen og giver besked til sygehuset. Og det giver en nemmere hverdag, når man kan bestille sit gule sundhedskort ved computeren hjemme i stuen i stedet for at stå i kø på borgerservice. Vi er blandt de bedste i verden til at tage den nye teknologi til os."
(Statsministeriet 2013)

Sådan lød det i den danske statsministers nytårstale til danskerne 1. januar 2013. Statsministeren er her med til at artikulere en aktuel tematik for den danske offentlige sektor i disse år, nemlig - med Digitaliseringsstyrelsen i spidsen - indførelsen af "Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi" eller "e-forvaltningsstrategien 2011-2015" også kaldet "Den digitale vej til fremtidens velfærd" (Digitaliseringsstyrelsen 2014a). Statsministerens udtalelse om, at "vi er blandt de bedste i verden til at tage den nye teknologi til os", hænger således godt sammen med Digitaliseringsstrategiens målsætning om at etablere og manifestere Danmark og danskerne i toppen som en digitaliseret nation – noget danskerne allerede er ifølge Erhvervsstyrelsens rapport "Det digitale samfund 2012" (Erhvervsstyrelsen 2012). Den offentlige sektor selv, medierne og de såkaldte digitaliseringseksperter taler således også om, at vi i Danmark udvikler os fra at være et "i-land" (industrialiseret land) til et "d-land" (digitaliseret land) (Dansk it 2014a).

Disse strategier betragtes altså af politikere og den offentlige sektor som en del af en udvikling, der skal sikre Danmark og danskerne som digitaliserede og moderne. Danskerne betragtes som værende i besiddelse af de grundlæggende færdigheder og hævdes at være klar til at tage det næste skridt i udviklingen mod fuldt ud at blive et d-land. Et af midlerne til at nå dette mål er bl.a. at gøre al kommunikation mellem borgerne og den offentlige sektor digital. Dette indebærer bl.a. ifølge Digitaliseringsstyrelsen, at det "... som hovedregel skal [det] være obligatorisk at bruge

nettet til at ordne sine ærinder med det offentlige."³ Den offentlige sektor erkender dog, at der vil være en del af befolkningen, der ikke vil være i stand til at leve op til dette, hvilket som nævnt udgør den digitaliseringsproblematik, som er fulgt med digitaliseringen af borgerne. Digitaliseringsstyrelsen har således formuleret det som dem, der *kan, skal* foretage alle deres ansøgninger og anmeldelser til det offentlige digitalt, hvilket i den offentlige sektors egen forståelse er ensbetydende med indførelsen af teknologier hos borgerne; teknologier udviklet af den offentlige sektor selv. Dette er af det offentlige estimeret til at svare til, at 80% af al kommunikation mellem borgerne og det offentlige skal foregå digitalt i 2015, idet ikke alle borgere forventes at have det rette it-niveau til at kunne gøre brug af disse teknologier (Digitaliseringsstyrelsen 2014b). Digitaliseringen af borgerne er altså for den offentlige sektor selv ensbetydende med indførelse af teknologi (digitale løsninger) til brug for mennesket (borgerne). Dette er en specifik måde at tænke relationen mellem teknologi og menneske praktiseret, hvorfor jeg videre i afhandlingen inddrager teoretiske diskussioner inden for STS, der beskæftiger sig med netop denne relation.

Der eksisterer en stor og forskelligartet mængde materiale om processen med at digitalisere borgerne i Danmark – strategier, informationsmateriale, vejledninger, hjælpeark, hjemmesider, events, konferencer, artikler, tv- og radioindslag, etc., af hvilke nogle vil blive inddraget i løbet af afhandlingen.⁴ Som rapporten "Det digitale samfund 2012" er et eksempel på, er der også foretaget undersøgelser af danskernes digitale status, digitale niveau (målt gennem it-niveau) eller viden om digitaliseringen initieret af den offentlige sektor selv i samarbejde med private konsulentvirksomheder (NIRAS 2012a ; Digitaliseringsstyrelsen & Megafon 2013; Megafon 2014).

Der er desuden flere igangværende forskningsprojekter, der på forskellig vis engagerer sig med den offentlige sektors digitalisering af borgerne. På Roskilde Universitet er der et igangværende forskningsprojekt, der beskæftiger sig med "e-governance", og hvordan feltet e-governance og studiet deraf har udviklet sig (Madsen, Berger & Phythian 2014), hvori eksempler med indførelsen af "digital post" hos borgerne indgår. I en anden artikel undersøges "optagelses-mønstre" (adoption patterns) af den digitale

³ Dette står under området "Effektiv digital kommunikation med borgerne" (Digitaliseringsstyrelsen 2014b).

⁴ Af eksempler på kronikker og artikler, som giver et indtryk af digitaliseringsdebatten, kan nævnes (Karkov 2010), (Søgaard 2014), (Mortensen 2014), (Bøjesen 2014), (Olsen 2012) og (Alström 2014)

løsning "digital post" hos kommuner og borgere, hvori det påpeges, at den offentlige sektor selv ikke synes at være parat til den form for e-governance (her i form af systemet e-boks), de selv er med til at indføre som obligatorisk hos borgerne (Berger 2014; Berger & Hertzum 2014). På Syddansk Universitet beskæftiger Søren Skaarup sig i samarbejde med NNIT sig med, om borgerne formår at tage de digitale selvbetjeningsløsninger til sig. Han peger på "offentligt sprog" og manglende kendskab til den offentlige sektor som grunde til, at borgerne udover manglende it-kompetencer ikke tager løsningerne til sig. Sammen med Jesper Berger (RUC) og Christian Madsen (ITU) har Skaarup forfattet kronikken "Forventninger til den digitale fremtid" (Skaarup, Madsen & Berger 2014), der problematiserer den offentlige sektors siloopdeling og -tænkning. De problematiserer, at den offentlige sektor tager udgangspunkt i sin egen organisation i udviklingen af digitale løsninger til borgerne, hvorefter det viser sig, at den offentlige sektor selv ikke nødvendigvis er klar til at administrere og varetage, at borgerne benytter sig af disse digitale systemer. Også et igangværende forskningsprojekt på Professionshøjskolen Metropol (Metropol 2014) beskæftiger sig med digitaliseringen af borgerne med fokus på digitaliseringen af borgerservice som en konsekvens af digitaliseringsstrategien.

Digitaliseringen af borgerne i Danmark kan således betragtes som et "e-governance-forehavende", der har i sinde at styrke borgerne og gøre disse mere selvhjulpne (Coursey & Norris 2008), eller som et studie af, hvad der motiverer borgerne til at optage e-forvaltning fra et teknologideterministisk synspunkt (Heeks & Bailur 2007). De her nævnte studier omhandler alle digitaliseringen af borgerne, idet de undersøger politikker, strukturer og forhold i relation til digitalisering nedsat af den offentlige sektor, og hvordan disse påvirker borgerne. Helt overordnet er dette også, hvad denne afhandling tager afsæt i. Til forskel fra andre undersøgelser og studier vil denne afhandling diskutere den offentlige sektors digitalisering af borgerne ud fra et studie af borgerne i deres egne hjem, hvor dette sammen med teoretiske begreber vil komme til at fungere som et perspektiv, hvormed man kan diskutere den relation mellem teknologi og menneske, som tænkes praktiseret i den offentlige sektors digitalisering af borgerne.

Et andet studie, der beskæftiger sig med digitalisering i Danmark – dog ikke ud fra en e-governance-optik – er studiet af Casper Bruun Jensen og Peter Lauritsen (Jensen &

Lauritsen 2005). I dette studie beskæftiger Jensen og Lauritsen sig med at "læse" rapporten Det digitale Danmark fra 1999 (It- og Forskningsministeriet 1999)⁵ på to forskellige måder: en såkaldt kritisk læsning og en såkaldt STS-læsning. Sidstnævnte indebærer at betragte rapporten som en materiel-semiotisk aktør på lige fod med andre aktører (mennesker, teknologier, diskurser) i verden, som derfor dynamisk og aktivt kan indvirke og have effekt på andre praksisser, som den forbinder sig med og ligefrem tilfører kraft og magt til. Jensen og Lauritsens interesse kredser således ikke i så høj grad om indholdet af rapporten (digitaliseringen i Danmark), men snarere om, hvordan de to forskellige læsninger af rapporten supplerer hinanden i en diskussion om, hvad en skreven tekst (her en rapport) kan siges at have af effekt og betydning i de praksisser, den indgår i, og hvordan disse praksisser virker tilbage på rapporten og styrker den.

Disse to læsninger af rapporten fra 1999 kan jeg til dels lade mig inspirere af, idet mit studie hos borgerne tager afsæt i den offentlige sektors tekster om digitalisering og en forestilling om, at disse (her i form af teknologi) udmønter sig hos borgerne. I afhandlingens begyndelse foretager jeg en læsning af den offentlige sektors tekster, som senere i afhandlingen følges op af et studie af borgere i deres hjem, hvorved jeg anlægger det "dobbeltblik", som Jensen og Lauritsen karakteriserer som henholdsvis "repræsentationelt" og "performativt" (ibid, s. 358). Når jeg skriver til dels, er det dog fordi, at jeg *for det første* til forskel fra Gad og Lauritsen i læsningen af de nævnte tekster (her både rapporter, strategier etc.) kan se, hvordan de tænkes praktiseret i form af helt konkrete digitale løsninger, som allerede er udviklet til obligatorisk brug hos borgerne. Til forskel fra rapporten hos Gad og Lauritsen er teksterne (rapporter, strategier), som præsenteres i indeværende afhandling altså konkretiseret i en eksisterende teknologi. Hvor jeg har at gøre med specifikke digitale løsninger og med et 80/20-mål, beskæftiger Gad og Lauritsen sig med en rapport, som de betegner som værende "vag" og så tilpas "løs" og "abstrakt" i sin målsætning, at den kan forstås og benyttes i mange forskellige praksisser (ibid, s. 369). *For det andet* går jeg i mit studie af borgerne i deres hjem ikke per se ud fra, at teknologierne (de digitale løsninger) vil være til stede og vil kunne genfindes (heller ikke som omformede) af mig i borgernes praksisser i deres hjem. Derfor synes det ikke nærliggende at "følge" disse teknologier, som de "rejser" ud til borgerne på samme vis, som Jensen og Lauritsen "følger" rapporten, som den "rejser" ud

⁵ Rapporten blev udgivet af det tidligere IT- og Forskningsministerium. Rapporten lader dog ikke længere til at være tilgængelig via nettet.

i Danmark – bl.a. til et projekt i udkantsdanmark (ibid, s. 358, 361). Det sidstnævnte knytter an til en metodisk diskussion, som derfor vil fortsætte i afhandlingens kapitel 3.

Som det fremgår af mine forskningsformål, har indeværende studie et kvalitativt etnografisk og eksplorativt sigte, hvor jeg ikke betragter den offentlige sektor og dennes digitalisering af borgerne som en proces, hvor digitale løsninger tages i brug hos borgerne og altså som per se værende til stede i deres daglige praksisser i deres hjem. Dette implicerer, at min interesse ikke er at identificere borgernes grunde til eller motivationer for enten at bruge eller ikke-bruge disse teknologier. Med de teoretiske begreber, jeg benytter mig af, betragter jeg relationen mellem teknologi og menneske – både som den kommer til udtryk i den offentlige sektors digitalisering af borgerne og hos borgerne selv – som netop en ”praksis” forstået som et ”netværk”, der bliver til i relationer mellem aktører (objekter, subjekter, diskurs, materialitet og teknologi). Jeg vil nedenfor introducere de teoretiske begreber, som jeg henter inden for feltet STS, hvormed jeg vælger at analysere relationen mellem teknologi og menneske.

Digitaliseringen af borgerne med STS

Som navnet ”Science and Technology Studies” afslører, beskæftiger en stor del af STS-forskning sig med studier af teknologi (bl.a. Bijker 1987; MacKenzie 1999; Latour 1999; Woolgar 2002; Suchman 2007). Her er det en grundtanke, at teknologi i sig selv ikke skal tilskrives og betragtes som udtryk for, at en større kraft er på spil, som enten kan revolutionere samfund og organisationer, gøre mennesker handlekraftige og selvhjulpne eller fratage mennesker deres handlekraft og værdighed. Teknologier er netop snarere anordninger, som deltager i en løbende konstruktion af specifikke socio-tekniske situationer (Haraway 1991), hvorved det antydes, at der både gøres op med en teknologisk/materialistisk såvel som en sociologisk forklaringsramme, men at ”teknologi” og ”sociologi” ikke som udgangspunkt betragtes som adskilte kategorier. Denne afhandling vil primært basere sig på den del af STS-litteraturen, som hverken privilegerer det teknologiske eller det sociale, og hvor hverken det teknologiske eller det sociale betragtes som et særligt medium eller modus med en særlig ”natur” eller med iboende essentielle egenskaber (Grint & Woolgar 1997; Latour 2005; Haraway 1991). Det er således ikke formålet hverken at fastlægge en definition af digitalisering eller at ophøje og privilegere digitalisering som en særlig form for tilstand eller væren; det er altså ikke at finde en digitaliseringens ”natur” (Gad & Lauritsen 2010).

STS er et mangfoldigt og interdisciplinært felt, der kan være svært at afgrænse og opdele, og består af mange forskellige forskningsinteresser og fagligheder såsom sociologer, antropologer, filosoffer, organisationsteoretikere, biologer, ingeniører, historikere, psykologer, og i sig selv kan betragtes som en praksis (Jensen, Lauritsen & Olesen 2007, s. 7-16). STS er således ikke kendetegnet ved at være en samlet homogen teori eller metode med et samlet sæt af ideer og erkendelsesinteresser. Det har dog især over de seneste to årtier stabiliseret sig som et felt med egne forskningsprogrammer og som et "fag", hvori der bliver undervist på universiteterne og med egne konferencer og tidsskrifter. Når man betragter STS som en praksis snarere end en kohærent teori, fordrer dette netop en tilbagevendende diskussion inden for STS selv om, hvad der karakteriserer STS som felt og som teoretisk og metodisk potentiale. Dette betyder, at på samme måde som der inden for STS sættes spørgsmålstegn ved eksistensen af objekters og subjekters iboende egenskaber, definitionen af subjekter og objekter og kategorier som videnskab og teknologi, søger STS-analyser selv at undgå at blive kategoriseret og tilskrevet bestemte egenskaber. Dermed ligger det i feltet STS at opponere mod at blive betragtet som en kohærent teori, som kan appliceres på verden med en dertilhørende fremgangsmåde, som på opskriftslignende vis kan appliceres punkt for punkt på empirien, med hvilket man har begået en såkaldt STS-analyse. Jeg forstår i denne afhandling helt overordnet STS som en lejlighed til at studere og stille spørgsmål til de – ofte veletablerede – strukturer, teknologier og praksisser, der omgiver os med henblik på at tilgå og studere teknologi og menneske uden at tilstræbe en kategorisering af disse, men hvor disse netop bliver til og eksisterer i en praksis-*relation* og dermed i *forbindelsen* til hinanden. Det er sådan, jeg overordnet vil trække på feltet.

Jeg betragter helt overordnet STS og udvalgte begreber hentet i feltet som et sprog, hvormed jeg tilbydes at analysere og formidle relationen og forbindelserne mellem teknologi og menneske – her digitaliseringen af borgeren – som en praksis eller netværk, der på performativ og relationel vis bliver skabt og genskabt. Jeg tager afsæt i idéen om, at metode og teori er nært viklet sammen med den virkelighed, som studeres, og har samtidig tilstræbt at tilgå feltet symmetrisk så vidt muligt uden forudgående kategoriseringer om, hvilke empiriske som analytiske forbindelser, der er relevante at definere. Målet med denne afhandling er derfor heller ikke nødvendigvis at opstille den

offentlige sektors version af digitaliseringen af borgerne på den ene side som en modsætning til borgernes eller min version på den anden. Snarere er det at betragte disse versioner som supplerende hinanden og potentielt sammenvævede og som hinandens oplæg til diskussion.

I begyndelsen af afhandlingen vil jeg præsentere "digitaliseringen af borgerne" som et fænomen, der bl.a. er opstået i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi, og sandsynliggør det hermed som et "analytisk objekt" muligt for mig at studere. Herved belyser jeg den offentlige sektors digitalisering af borgerne som en proces, hvor teknologi blive udviklet til at skulle optages hos borgerne, hvorved de bliver digitaliserede. Denne proces afspejler en specifik forståelse af relationen mellem "teknologi" og "menneske", hvilket forskubber det analytiske objekt. Det analytiske objekt er i afhandlingen herefter "relationen mellem teknologi og menneske"; en relation jeg vil studere i borgernes hjem for senere med analyserne af et sådant feltstudie at "vende tilbage" til den offentlige sektors digitalisering af borgerne for at diskutere denne.

Sidst i kapitel 1 inddrager jeg Keith Grint og Steve Woolgar (1997), hvormed jeg udlægger den offentlige sektors "digitalisering af borgerne", som netop konfigurerende en specifik relation mellem teknologi og menneske. I denne specifikke udlægning, som den planlægges af den offentlige sektor, er teknologien noget uundgåelig med iboende egenskaber og logikker, og indførelsen deraf vil forandre og modernisere samfundet og borgernes hverdag. Grint og Woolgar tilbyder mig dog med deres "post-essentialistisk" teknologi-forståelse et alternativ til dette, hvormed jeg kan forstå og studere teknologi som en emergent størrelse, som bliver til i de praksisser, hvori den indgår.

Med Bruno Latour (1993[1991]) og hans begreber om "purifikation" og "translation" forstår og beskriver jeg endvidere "digitaliseringen af borgerne" som et moderne projekt og en purifikationsproces, som i dets udlægning og målsætning ignorerer sig selv som en translation og dermed ifølge Latour som en "hybrid". Som vi skal se, er Latours pointe, at både translation og purifikation (essentialisme) altid vil være til stede i både en "moderne" og "a-moderne" forståelse – men at de vægtes forskelligt, og at fokus og forholdet mellem disse derfor varierer i henholdsvis en moderne og a-moderne virkelighedsskabelse. Hvad jeg endvidere tager med fra Latour, er hans opfordring til i

de analyser, vi skaber, at rumme både purifikationen og translationen, idet det er i en vekselvirkning mellem de to, at verden og virkeligheden opstår. Dette, som desuden udgør nogle grundlæggende tanker i retningen inden for STS kaldet ANT (aktør-netværksteori), skal ikke forstås sådan, at virkelighed ikke eksisterer, men at de fakta og objekter, der bliver anset som en del af virkeligheden, er noget, der på et tidspunkt er tilkæmpet denne plads og bliver opretholdt ved en masse "arbejde" af de forskellige aktører (Latour 2005).

Også Donna Haraway er som Latour interesseret i at studere såvel videnskab og teknologi. Hun angriber også disse som praksisser – dog ikke som Latour, Grint og Woolgar via empiriske feltstudier – men som såkaldt "situeret viden", hvori forskerens eget ståsted i høj grad medregnes. At se noget som "situeret viden" hviler på en forståelse af teknologi og her digitalisering - ikke som en uundgåelig tilstand eller noget, der *er*, men noget, der *gøres* og dermed som noget, der potentielt er i konstant forandring. Heri ligger en forståelse af digitalisering som "performativ". Og både fænomener som digitalisering, borgerskab, forælder og familie analyseres ud fra denne performative antagelse om, at disse fænomener ikke er noget, man *er*, men noget, man udøver eller *gør* (Butler 1993; Gade 2005; Latour 2005). Ved dette bliver det at være borger, mor, far, søn eller for den sags skyld et kompetent subjekt noget, der situationelt konstrueres af personer i diverse praksisser i relationer med eksempelvis det materielle og teknologiske (Moser & Law 1999; Barad 2003; Suchman 2007). I en sådan performativ forståelse bliver det klart, at begrebet "borgerskab" bevæger sig væk fra en Harbermasisk definition, som noget, der er knyttet til en "offentlig sfære", idet en sådan "offentlighed" også blot er at betragte som et netværk, som det kræver arbejde at opretholde. Opretholdelsen af et sådan netværk kan netop en teknologi som internettet besværliggøre (Dahlgren 2006; Linaa Jensen & Tække 2013). Selvom verden bliver til performativt betyder dette dog ikke, at der ikke findes normer i verden; og således også i tilknytning til det at være "borger". I disse hverdagslige "performances" vil der derfor altid blive spillet op mod disse normer. Dette vender jeg tilbage til og eksemplificerer i afhandlingens kapitel 4. At erkende noget som "situeret" implicerer desuden, at man må tilgå et fænomen, objekt eller subjekt som potentielt værende mere end én singulær entitet. Der bliver dermed mulighed for med en analyse at kigge på, hvilke potentielt

forskellige virkeligheder, der konstrueres og dermed også, hvad der bliver ekskluderet eller træder i baggrunden i sådanne situationelle virkeligheder.

Haraway synes, til forskel fra tidlig STS (herunder også retninger såsom SSK og SCOT⁶) og tidlig ANT med bl.a. Latour i højere grad at interessere sig for subjektet og identitetsskabelsen i samspillet og forbindelserne til teknologi og viden, hvilket indkapsles i hendes cyborg-figur. Haraway er altså interesseret i relationerne mellem teknologi og menneske, uden nogle af disse privilegeres, hvilket fordrer en symmetrisk analyse. Til forskel fra Latour synes Haraway dog at være interesseret i de undertrykte eller usynlige i samfundet, som hos hende ofte er kvinder, etniske grupper og dyr, som analyseres og konceptualiseres ud fra denne cyborg-figur (Haraway 1987; 1991; 1997). Cyborgen er oprindeligt – og også hos Haraway – en figur, der rummer den tvetydige forbindelse og relation mellem teknologi og menneske.

Cyborg-figuren kan dog videreføres som en såkaldt metafor, hvormed den kan sige noget om relationer og sammenstillinger mellem andre fænomener i verden end teknologi og menneske. Netop som metafor videreføres den hos socialantropolog Marilyn Strathern (Strathern 2004[1991]), der med udgangspunkt i antropologiske studier bl.a. beskæftiger sig med, hvad det vil sige at sammenligne noget (både objekter og subjekter) med sig selv, hvorved subjekter og objekter kan fremstå som mere end én entitet. Cyborg-metaforen videreføres ligeledes i den senere retning inden for STS kaldet post-ANT eller efter-ANT, der, som navnet angiver, er både et afsæt i og en bevægelse væk fra "klassisk" ANT. Her eksemplificerer og videreudvikler Igun Moser og John Law via cyborg-metaforen og Stratherens udlægning af denne Haraways udsagn om, at "vi alle er cyborgs" (Haraway 1991, s. 150) til, at vi alle er "able" og "disabled" – altså "dis/abled" på en og samme tid (Moser & Law 1999). Hvor Moser og Law diskuterer identitetsskabelse via processer; teknologiske som menneskelige og gode som dårlige eksemplificeret ved en af samfundets oversete (en handicappet kvinde), diskuterer jeg

⁶ Forkortelsen SSK står for "Sociology of Scientific Knowledge" og beskæftiger sig kort sagt som navnet antyder på socialkonstruktivistisk vis med videnskabelig viden som resultat af sociale processer. Ifølge SSK er der således altid en afgørende social dimension indlejret i videnskabelig praksis. For en introduktion til SSK, se Jensen, Lauritsen og Olesen (2007, kap. 1). Ligeledes beskæftiger retningen SCOT (Social Construction of Technology) sig med verden som socialt konstrueret – her med særligt fokus på teknologi. Retningen argumenterer for, at teknologiens betydning og tilblivelse er et produkt af sociale gruppers arbejde og forhandlinger. For en introduktion til SCOT, se Jensen et al (2007, kap. 2).

dette med mit studie af borgere, der anses som tilhørende samfundets majoritet, men som i sammenhæng med digitaliseringsproblematikken også er oversete.

Det teoretiske kapitel (kapitel 2) vil i denne afhandling redegøre for post-essentialismen med Grint og Woolgar og en a-moderne analyse (med Latour) og situeret cyborg-analyse med Haraway – alle retninger og koncepter med teoretiske såvel som metodiske implikationer. Det er retninger eller koncepter inden for STS, som jeg betragter som grundlæggende for min videre analyse af mit feltstudie i borgernes hjem. I afhandlingens senere kapitler tages Haraways påstand om, at "vi alle er cyborgs" således op og videreudvikles via teksten af Moser og Law, og deres udsagn om, at vi alle er "dis/able" og via mine fortællinger og analyser af Hanne, Johnny, Torben etc. Jeg betragter en sådan videreudvikling og afprøvning af et teoretisk koncept som cyborgens analytiske potentiale som denne afhandlings bidrag til feltet STS.

Jeg vil yderligere udlægge de her nævnte koncepter, og hvordan jeg forstår og benytter mig af dem i kapitel 2. Disse skal danne basis for en videreudvikling med post-ANT og af mine analyser af Johnny, Lise og Torben i kapitel 4 og 5, hvorfor jeg i kapitel 4 diskuterer post-ANT som en retning i STS, der både tager afsæt i og afstand fra (klassisk) ANT, idet denne rummer en anden erkendelsesinteresse.

Analysen er altså konstrueret således, at jeg belyser empirisk materiale (materialet fra den offentlige sektor) i en kombination af teori og andet empirisk materiale (studiet af de udvalgte borgere i deres hjem). Det er dog hensigten, at når jeg betragter empirien fra den offentlige (kapitel 1) med studiet af de udvalgte borgere i kombination med teorien (kapitel 4 og 5), at jeg så at sige "drejer mig" (Winthereik & Verran 2012), hvorved jeg indtager en anden position. Fra denne position genser jeg med Kathryn Pyne Addelson (1993, 2002) digitaliseringsproblematikken relateret til digitaliseringen af borgerne som det, hun kalder "et offentligt problem", for hvilket det er kendetegnende, at dets løsning uvægerligt hænger sammen med formuleringen og tilblivelsen af selve problemet. I denne nye position tydeliggøres både den offentlige sektors digitalisering af borgerne og digitaliseringsproblematikken som "situerede". Dette åbner op for andre betragtninger af relationen og forbindelsen mellem teknologi og menneske end den, der synes at eksisterer i den offentlige sektors digitaliseringspolitik. Jeg kan ved at have "drejet mig" nu diskutere relationen mellem

teknologi og menneske, som den kommer til udtryk i den offentlige sektors digitalisering af borgerne og den dertil knyttede digitaliseringsproblematik med fortællingerne om Hanne, Johnny, Lise og Torben. En diskussion, som jeg betragter som mit bidrag til digitaliseringspolitikken og -debatten.

"Disconcertment" som et epistemologisk og ontologisk skred

Jeg vil her i indledningen desuden fremhæve begrebet "disconcertment"⁷, fremsat af Helen Verran (1999; 2001), idet jeg vha. af dette begreb synes at kunne håndtere det, der fra start til slut i mit projekt har udgjort en analytisk udfordring. En udfordring, der bunder i det forhold, at den offentlige sektors "digitalisering af borgerne" både synes at være genkendelig og ikke-genkendelig i mine besøg i de forskellige hjem; et forhold, der fremstod som tvetydigt og ambivalent, og som jeg derfor var i tvivl om, hvordan jeg skulle håndtere, bruge og ikke mindst formidle i min afhandling. Det er her, jeg tyer til Verran, som først og fremmest foreslår det som en produktiv kraft "not to be done away with" (Verran 2001, s. 5), idet den kan lede til ikke blot nye indsigter om det, man studerer, som ikke var umiddelbart iøjnefaldende, men også fungere som et "clue" i det arbejde, man som forsker gør sig for at være tro mod sin empiri og vha. denne være sensitiv over for de nye fremtider, empirien i samspil med forskeren er med til at skabe.

Verrans empiri og felt – der hvor hendes "disconcertment" opstår – skabes i hendes funktion som en matematiklærer, der på et seminarium i Nigeria underviser de nigerianske lærere i det "vestlige" talsystem, og bl.a., hvordan man bruger tal til det at måle længde. Verran overværer senere, hvordan Mr. Ojo – en af de nigerianske lærere, hun har undervist – underviser sin klasse og vha. et lille kort og en snor sammenblander den "vestlige" og den nigerianske opfattelse af tal og opmåling i en mere kropsliggjort tilgang til det at måle længde. Dette er en undervisning, som på en gang er forskellige fra og den samme, som den metode og logik, Verran tidligere har lært Mr. Ojo at undervise efter. Involveret i dette er altså Mr. Ojo (en lærer), nigerianske klasseværelser, skolebørn og forskellige artefakter såsom et kort og en snor, der pludselige tager form som måleinstrumenter (Verran 2001). Verrans umiddelbare reaktion er at blive

⁷ At være "disconcerted" kan ifølge Gyldendals ordbog (netudgaven) oversættes til at man kan være "forurolet", "forvirret", "befippet" eller "forlegen". Jeg vælger at anvende den engelske term "disconcertment", idet den i højere grad lægger op til betydningen af, at noget umiddelbart modsætningsfyldt bringes sammen og åbner op for nuancering og refleksion, som kan lede til analytisk fremdrift og udvikling.

forarget, forvirret og forundret, men hun fyldes også af nysgerrighed og ikke mindst latter over Mr. Ojos succes i sin måde at "gøre" tal og længde, der fylder Verran med "disconcertment": *"source of both clear delight and confused misery"* (ibid, s. 5). Verran erkender, at Mr. Ojos undervisning tager form som både "den samme" som og "forskellig" fra den, hun havde forberedt sammen med ham og de andre nigerianske matematiklærere: *"The numbering was familiar and other at the same time. The reality of numbers was momentarily realized as contrivance, but, oddly, this recognition of artifice did not seem to detract from its realness."* (ibid, s. 5).

Trods et studie af det at "gøre" tal i nigerianske skoler umiddelbart ikke synes oplagt at sammenstille med et studie af digitaliseringen af borgerne i Danmark, er det mig alligevel nærliggende at ty til et sådant i sammenhæng med indeværende studie. "Disconcertment" kan nemlig ikke siges at være knyttet til et særligt emne eller for den sags skyld reduceres til "blot" en følelse. "Disconcertment" starter dog med en følelse, der kan afføde både grin og frustration, og den tvetydighed og ambivalens, som heraf opstår, forplanter sig således vha. denne "disconcertment" til forskeren og skaber hos denne en bevidsthed om en ambivalens, der kan vendes til noget produktivt. Denne skal ifølge Verran bevares, ønsker man at tage det empiriske seriøst, og lede til det, Verran kalder for brugbar og generativ kritik (Verran 1999; 2001; Winthereik & Verran 2012).

Jeg begynder således denne indledning og hele denne afhandling med fortællingen om Hanne og udestuen, fordi denne fortælling netop illustrerer den "disconcertment", som ikke blot opstod i mit møde med Hanne og hendes familie, men i alle de hjem, jeg besøgte i min undersøgelse. Som hos Verran opstod den først som en irritation og næsten frustration, idet jeg oplevede besøget hos Hanne i hendes udestue som familiært i en sådan grad, at det hæmmede den analytiske distance, og at jeg ikke kunne se andet, end hvad bedstemoren (Hannes mor) ret præcist udtrykte, nemlig: "en helt almindelig familie, som spiser frokost". Til at begynde med var det således hverken en følelse af klarhed eller erkendelse, mit møde med Hanne, hendes familie og hendes udestue skabte, men snarere en følelse af forvirring, undren og forbløffelse. For det var som om, at Hanne og hendes udestue på én og samme tid havde både alt og intet med digitalisering af borgerne at gøre. Den version af digitaliseringen af borgerne, som jeg var bekendt med fra den offentlige sektor (der vil blive præsenteret i kapitel 1) synes således at være fortrængt til fordel for hyggesnak med Hanne og familiemedlemmer og

frokost i udestuen; en udestue, der står som en materialisering af og protese til Hanne som energisk og forsørgende mor og *samtidig* til Hanne som digitaliseret borger og bruger af den offentlige sektors digitale løsninger, vha. hvilke udestuen bliver til.

Som de følgende fortællinger i afhandlingen alle bliver eksempler på, indgår også Hanne som mor, datter og kæreste i et Harawaysk cyborg-forhold med teknologier og materialitet, der simultant synes som det samme og som forskelligt fra den version af digitaliseringen af borgerne, som er lagt frem af den offentlige sektor. Det er dog først, når denne version ses med fortællingerne om Hanne og senere med Johnny og Torben, at man kan antage det såkaldte dobbeltsyn (double vision) (Haraway 1991, s. 154), hvormed Verran trækker på Haraways cyborg-koncept (Verran 2001, s. 5; Winthereik & Verran 2012, s. 38, 48). I cyborgens tvetydige sammensathed tilbydes man netop at se viden eller praksis som situeret, hvormed man ifølge Haraway opnår et større synsfelt (Haraway 1991, s. 195-196).

Man kan derfor sige, at begrebet om "disconcertment" akkumuleret som en produktiv kraft, "not to be explained away" (Verran 2001, s. 19, 23) udgør et fundament og en drivkraft i analysestrategien i denne afhandling (hvordan teori og metode er forbundet og indvirker på det analytiske). Jeg ser dette som en mulighed for at bevare mangfoldighed, uensartethed, nysgerrighed og forbløffelse i det empiriske materiale. "Disconcertment" implicerer en analytisk og produktiv undren, som ikke blot fører til erkendelser – og dermed et epistemologisk skred – om emnet "digitaliseringen af borgerne" og digitaliseringsproblematikken i sammenhæng med denne, men også til at tilgå et fænomen, objekt eller subjekt som potentielt værende mere end én singulær entitet og dermed som en situeret praksis, som man selv er medskabere af. Der bliver dermed, følger man Verran, mulighed for med en sådan analyse at kigge på og være medskabende i fremkomsten af forskellige virkeligheder og fremtider (Verran, s. 5), men også have blik for det, der ikke er en del af, eller som træder i baggrunden i sådanne situationelle virkeligheder.

Afhandlingens fortællinger

Verran foreslår, at man som forsker analyserer og formidler denne "disconcertment" via "fortællinger" (stories): "*It is a link to how (...) we can tell in/foresightful stories and understand how truths that these stories evoke, came to be.*" (Verran 1999, s. 141). Vha.

disse fortællinger kan forskeren ifølge Verran tage det empiriske seriøst. Hun sammenligner således det at skabe fortællinger med det at teoretisere: "As a storyteller (a theorist)..." (Verran 2001, s. 5). Herved antyder hun grundtanken i at bevare og formidle "disconcertment", som i øvrigt svarer til en grundtanke i ANT, nemlig at hensigten ikke er at skabe teoretisk orden ud af empirisk uorden såvel som at privilegere det teoretiske som en mere sand viden end den empiriske.

De fem fortællinger, hvori Hanne og udestuen og som i senere fortællinger Martin, et digitalt ur, Johnny, Torben, it-labyrinter og et Apple-tv indgår, skal betragtes som udgørende et væsentligt bidrag til det, man kunne kalde afhandlingens overordnede fortælling. Denne skal ikke forstås som rangerende sandere end fortællingerne fra familierne eller det, man kunne kalde den offentlige sektors fortællinger, hvilket jeg bliver ledt i retning af med Haraways pointe om, at vi eksisterer "*... in a sea of powerful stories.*" (Haraway 1997, s. 45). Dette inspirerer til at forstå det, jeg skriver her, som blot endnu en virkelighed, som potentielt kan have indflydelse på og bidrage til, hvad digitaliseringen af borgerne i Danmark er eller bliver.

Via fortællinger, som Verran i teksten med Brit Winthereik kalder for "etnografiske fortællinger" (Winthereik & Verran 2012), kan man netop skabe fortællinger, der har et potentiale i sig til at "re-kompositionere" de virkeligheder, de er en del af og griber ind i. Ved at privilegere denne "disconcertment" og gøre den til omdrejningspunktet i sine fortællinger i stedet for at ignorere den som en uorden eller uro, kan det lede til en form for kritik; "*critique that keeps the puzzlement of sameness and difference we can see in Mr. Ojo's lesson (...) stay around.*" (Verran 2001, s. 35). Ved at bevare og formidle "disconcertment" og gøre dette til omdrejningspunktet for en fortælling, fremtvinger man det "dobbeltsyn", som gør, at man kan favne og inkludere *både* "sameness" (det velkendte) *og* "difference" (det ukendte "andet") og dermed undvige det, Verran kalder for enten en såkaldt universalistisk *eller* relativistisk argumentation: "*I want to privilege disconcertment. This involves imagining a way of doing critique that effects neither the dominating unity of universalism nor the oppositional fragmentation of relativism.*" (ibid, s. 36).

Med sine fortællinger vil Verran således ikke et "enten/eller"; hun vil et "både/og", som medfører, at man både inkluderer "sameness" og "difference", hvorved man antager det

dobbeltsyn, som positionerer forskeren og forskerens udsagn; fortællingerne, som immanente til forskel fra det transcendent "Guds øje", der kan overskue og beskrive alt (Haraway 1991, s. 195). I en sådan forståelse kan det, man som forsker udsiger, aldrig blive en objektiv gengivelse af virkeligheden (en repræsentation), men må betragtes som en interaktion med og en indgriben i den virkelighed, man studerer. Dette fordrer, at man med sådanne fortællinger er medskabere af nye virkeligheder og fremtider i relation til det, man studerer og formidler; et interventionistisk potentiale, som derfor pålægger forskeren et ansvar: "*... we can tell stories which have a chance of articulating how the truths they tell came to be and, also, of understanding how this might be done responsibly.*" (Verran 1999, s. 143). En forståelse jeg tager op med fortællingerne i denne afhandling.

Kapiteloversigt

Kapitel 1: Digitaliseringen af borgerne og digitaliseringsproblematikken

Som nævnt i forskningsformålet tager afhandlingens interesse afsæt i den offentlige sektors digitaliseringspolitik omhandlende digitaliseringen af borgerne. Afhandlingen indledes med en præsentation af – på baggrund af udvalgte tekster – hvordan digitaliseringen af borgerne af den offentlige sektor selv tænkes praktiseret som en proces, som består af indførelse af teknologi i form af obligatoriske digitale systemer hos borgerne. Borgernes brug af denne teknologi skal så udgøre kommunikationen og kontakten mellem den offentlige sektor og borger. De udvalgte tekster er primært hentet i Digitaliseringsstyrelsens offentlige tekstmateriale eller i den offentlige sektor generelt. Tekstmaterialet er dog udvalgt sådan, at det afspejler de forskellige dele af den digitaliseringsproces som fremlagt af den offentlige sektor selv.

Kapitlet vil tage hul på at analysere, hvad det er for en relation mellem teknologi og menneske, der kommer til udtryk i den offentlige sektors digitalisering af borgerne, og at denne kan genfindes i den såkaldte ”teknologiske determinisme”. Den teknologiske determinisme vil der blive redegjort for via tekster belystende forskellige tilgange til teknologi af bl.a. Grint og Woolgar (1996) og Wyatt (2008). Analysen af relationen mellem teknologi og menneske, som den fremkommer i den offentlige sektors digitalisering af borgerne, vil forsætte i kapitel 2 i en sammenhæng med introduktionen af Latour (1993[1991]) og dennes begreber som ”purifikation” og ”translation”.

Kapitel 2: En posthumanistisk og a-moderne analyse

I dette kapitel følger som nævnt et bud på begrebsliggørelse af relationen mellem teknologi og menneske. Denne begrebsliggørelse skal betragtes som basis for analysen af relationer mellem teknologi og menneske, som de kommer til udtryk i den offentlige sektors digitalisering af borgerne og for den kommende analyse af relationen mellem teknologi og menneske, som den kommer til udtryk hos borgerne i deres hjem.

Begreberne i dette kapitel er primært hentet i tidlig STS og retningen ANT. Disse skal danne baggrund for videreudvikling og analyse i afhandlingens senere kapitler (kapitel 4, 5 og 6).

Det teoretiske kapitel vil i denne afhandling redegøre for en post-essentialisme med Grint og Woolgar, som analyserer og ønsker at overkomme en essentialistisk og deterministisk tilgang til teknologi. Dernæst følger redegørelsen for en a-moderne analyse med Latour, som blandt meget andet plæderer for en symmetrisk og ligeværdig analyse af det menneskelige og materielle og for en sammenblanding af kategorier (hybrider). Dette svarer på en del punkter til Haraways cyborg-figur (Haraway 1991, kap. 8), som man ligesom Latour kan betragte som post-humanistisk. Fra de underkuedes position – i modsætning til Latour – undersøger Haraway *relationen* mellem teknologi og menneske med de koncepter, som her fremdrages.

Kapitel 3: Hjem kære hjem

Dernæst vil der blive redegjort for feltstudiet. Jeg problematiserer netop begrebet om "felten" som flerestedet (multi sitet), hvilket medvirker til at gøre den svært afgrænselig. Jeg vil diskutere indeværende feltstudie ud fra primært socialantropologiske tekster af bl.a. Clifford et al (1986), Marcus (1995; 2012), Strathern (1981; 1987), Vered (2000) og Caputo (2000).

Jeg abonnerer på det etnografiske feltstudie for at kunne benytte mig af et klassisk greb hentet i socialantropologien som en metode til at studere velkendte eller "hjemlige" problematikker, hvor et fænomen i en udvalgt kultur (her digitaliseringen af borgerne i Danmark) betragtes og analyseres gennem en ofte fremmed og eksotisk kultur med et andet begrebsapparat (her borgerne i deres hjem). Ved et sådant greb foretages en sammenligning, der forårsages af den undren og spænding, der opstår mellem det velkendte og det fremmede "andet"; en spænding, som jeg forsøger at holde fast i og formidle via fortællinger som den om Hanne og udestuen og senere fortællinger om Johnny, Lise og Torben.

Kapitel 4: Fortællinger fra "en rigtig familie"

Herpå følger analyserne af selve feltstudierne med begreber hentet i STS. Disse analyser skal eksemplificere andre relationer mellem teknologi og menneske end den lagt frem af den offentlige sektor ud fra nærlæsninger af udvalgte borgere i deres hjem og fungere som et udgangspunkt for en videre diskussion.

I dette kapitel møder vi Johnny og Lise. De er forældre til tre mindre børn og har udfordringer i deres hverdag, der handler om afdøde mostre og at være "en rigtig familie". Deres daglige udfordringer analyseres med Moser og Laws fortælling om kvinden Liv (Moser & Law 1999), hendes brug af teknologi og den selvbiografi, hun er ved at skrive. Derved bidrager min læsning af Liv til at forstå Johnny og Lise, såvel som min læsning af Johnny og Lise (med Liv) bidrager til at forstå Liv og udforske begreberne og pointerne i Moser og Laws tekst. Derved indgår de to læsninger i et forhold, hvor de i indeværende analyse bliver gensidigt viklet sammen og bidrager til hinanden.

Moser og Law trækker i deres læsning af Liv på Haraways cyborg-figur og på hendes udsagn om, at vi alle er cyborgs. Dette udsagn videreudvikles dog hos Moser og Law og via mine fortællinger og analyser af Hanne, Johnny, Torben, Lise etc. Moser og Laws tekst indikerer dermed en forskel på klassisk STS (og klassisk ANT) og nyere videnskabs og teknologistudier, som kan siges at tilhøre den såkaldte retning "post-ANT", hvorfor der i dette kapitel indgår en mindre skitsering af denne.

Kapitel 5: Torben og it-labyrinten

Her præsenteres og analyseres mine empiriske studier hos Torben og hans familie. Dette gøres ved at inddrage "it-labyrinten" (en metafor fra den offentlige sektors tekster) og primært gennem Callon og Rabeharisoas tekst (1999) om den handicappede Gino, som hjælper mig til at belyse, hvordan min tilstedeværelse og lille tale om borger.dk forsøger at konfigurere Torben som en ganske bestemt type borger. Dette afviser både Gino og Torben på hver deres måde og forsøger derved også at afvise at blive fikseret som et ganske bestemt subjekt med egen fri vilje gennem en ganske bestemt forestilling om det "offentlige/private" og et "offentligt rum" med et transcendent moralkodeks. At være en bestemt type borger, som nødvendigvis bør deltage i og bidrage til et offentligt rum, argumenterer dette kapitel med Callon og Rabeharisoa for, at både Gino og Torben sætter sig imod.

Hvor dette kapitel er koncentreret om at diskutere den specifikke digitalisering af borgerne - udstedt af den offentlige sektor - ved at tage udgangspunkt i en nærlæsning af Torben, vil det følgende kapitel diskutere, hvad disse læsninger af Torben, Hanne,

Johnny og Lise betyder for den offentlige sektors digitalisering af borgerne og digitaliseringsproblematikken, når disse genses med fortællingerne af disse personer.

Kapitel 6: En re-præsentation af digitaliseringsproblematikken

Dette sidste kapitel vil nuancere, hvordan feltstudiet i borgernes hjem kommer til at fungere som perspektiv på den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Med fortællinger om Torben, Hanne, Johnny og Lise og teoretiske koncepter hentet i STS-litteraturen, kan jeg indtage en position, hvorfra jeg kan betragte og diskutere den offentlige sektors digitalisering af borgerne og digitaliseringsproblematikken; disse nu som situerede. Jeg vil indlede kapitlet med at foreslå med Addelson (1993, 2002), hvordan digitaliseringsproblematikken fra kapitel 1 opstår som et såkaldt "offentligt problem", for hvilket det er kendetegnende, at dets løsning uvægerligt hænger sammen med formuleringen og tilblivelsen af selve problemet.

Kapitlet nuancerer derpå, hvordan jeg med fortællinger om Torben, Hanne, Johnny og Lise og teoretiske koncepter hentet i STS-litteraturen, kan "dreje mig" og dermed indtage en anden position (Winthereik & Verran 2012); en position, hvorfra det netop gør det muligt at "gense" og dermed analysere og diskutere relationen mellem teknologi og menneske, som den fremkommer i den offentlige sektors digitalisering af borgerne og digitaliseringsproblematikken. Ligeledes vil jeg med Noortje Marres (2012) i sammenhæng hermed diskutere Torben og de andre (Hanne, Johnny og Lise) som eventuelt "deltagende" i "en offentlighed" relateret til digitaliseringen af borgerne via deres dagligdags (digitale) praksisser.

Konklusion og diskussion

Hvad mine fortællinger og analyser med feltstudiet og STS-begreberne implicerer for den offentlige sektors digitalisering af borgerne og for det offentlige problem i relation hertil vil blive diskuteret såvel reflekteret over. I sammenhæng hermed vil afhandlingen give sit bud på bidrag og interventionspotentialer i forhold til henholdsvis den offentlige sektors digitalisering af borgerne, digitaliseringsproblematikken og digitaliseringsdebatten.

I diskussionen og refleksionen i forhold til interventionspotentialer vil kapitlet i denne sammenhæng basere sig på en pointe hentet hos Verran og Winthereik (2012) om generalisering *som* intervention og i denne forbindelse diskutere denne afhandlings

potentiale som agerende "idiotisk" forstået med Isabelle Stengers' koncept om "idiot-figuren" (2005).

Kapitel 1: Digitaliseringen af borgerne og digitaliseringsproblematikken

Introduktion



Du er allerede klar til Digital Post 1. november

Alle borgere over 15 år, der kan, vil fra 1. november 2014 modtage post fra det offentlige digitalt.

Du er allerede tilmeldt Digital Post og er derfor klar til at modtage din post digitalt. Du kan fremover forvente at modtage flere digitale breve fra det offentlige, end du gør i dag.

Digital Post fra det offentlige er f.eks.: indkaldelse til sygehus, meddelelser om pension, SU-meddelelser, ændring af boligstøtte, pladsanvisning til daginstitution, breve fra SKAT mm.

Læs din digitale post på:

www.borger.dk eller på www.e-boks.dk.

Husk at tjekke din digitale post fra det offentlige

Din digitale post kan indeholde afgørelser og meddelelser, som du skal reagere på, og det kan få konsekvenser for f.eks. din økonomi, hvis du ikke tjekker din digitale post.

Det er ikke al post fra det offentlige, der kan sendes digitalt. Du skal derfor stadig tjekke din papirpost.

Figur 1

Et lignende brev er blevet sendt til alle borgere i Danmark enten pr. brev eller som digital post. Pr. 1. november 2014 skal alle borgere i Danmark digitaliseres. Dette indebærer ifølge den offentlige sektor bl.a., at man tilmelder sig "obligatorisk Digital Post", som ovenstående brev handler om. Som borger i Danmark er man omfattet af og indskrevet i "den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi", der, som navnet angiver, gælder for hele den offentlige sektor (stat, regioner og kommuner). Som nævnt vil denne afhandling koncentrere sig om den del af digitaliseringen, som er rettet mod og

involverer borgerne i Danmark og dvs. ikke omhandle den del, der involverer digitaliseringen af den offentlige sektor selv.

I dette indledende kapitel vil jeg skitsere, hvordan den offentlige sektors digitalisering af borgerne præsenteres i strategier, målsætninger og materialer om digitalisering, og hvordan den tænkes praktiseret hos borgerne. Denne skitsering vil bestå af en præsentation af, hvordan "digitaliseringen af borgerne" af den offentlige sektor er planlagt som en proces, hvor såkaldte "digitale løsninger" udviklet af den offentlige sektor optages ude hos borgeren for at blive benyttet i borgerens dagligdag i kontakten og kommunikationen med det offentlige. Dette vil jeg gøre gennem materiale, som svarer til de forskellige dele af denne proces. Skitseringen af processen, som den er tiltænkt af den offentlige sektor, vil begynde med en præsentation af, hvordan tanken om at digitalisere borgerne fremgår af den offentlige sektors strategier og handlingsplaner – hen over et tiår. Dernæst følger en analyse af, hvordan digitaliseringen ifølge strategierne planlægges "implementeret" ude hos borgerne i form af teknologi (de digitale løsninger), som skal indgå i borgernes hverdag; heri vil de udvalgte tekster bestå af uddrag fra materialer og dokumenter, der har den offentlige sektor som afsender, såsom ovenstående brev om den digitale postkasse, digitaliseringsstrategierne, de digitale selvbetjeningsløsninger, Digitaliseringsstyrelsens og KL's hjemmeside, såkaldte hjælpeplaner, fakta-ark og vejledninger.

Ved en sådan skitsering er det hensigten, at kapitlet skal sandsynliggøre "digitaliseringen af borgerne" i Danmark som et "analytisk objekt"⁸, der er etableret som et aktuelt emne for debat. Sidst i kapitlet vil jeg belyse den offentlige sektors digitalisering af borgerne som en proces, hvor specifikke og obligatoriske digitale it-teknologier tages i brug hos borgerne, hvorved en specifik relation mellem teknologi og menneske kommer til udtryk. Kapitlet leder også til, at jeg kan introducere mit udgangspunkt for valg af "hjemmet" som "empirisk objekt" og den felt, hvori jeg tager ud og studerer relationen mellem teknologi og menneske. Analyserne af dette feltstudie skal sidst i afhandlingen fungere som perspektiv til den relation mellem teknologi og menneske, den offentlige sektors digitalisering af borgerne implicerer, hvilket i sidste ende leder til en diskussion af den offentlige sektors digitalisering af borgerne.

⁸ Betegnelsen "analytisk objekt" er hentet hos Kirsten Hastrup (2010). For at se hvad der ifølge Hastrup kendetegner det analytiske objekt, se afhandlingens kapitel 2.

Afhandlingens analytiske såvel som empiriske objekt bliver yderligere præciseret i afhandlingens teoretiske og metodiske kapitler.

Teksterne og det materiale, jeg fremdrager som eksempler og kigger på i dette kapitel, er materiale, der handler om digitaliseringen af borgerne. Alle tekster, der præsenteres i indeværende kapitel, er mere eller mindre forankret i den offentlige sektor, men kan have andre interessenter fra organisationer og erhvervsliv som medproducenter, som bl.a. er tilfældet med de undersøgelser om danskernes digitaliserings-niveau og it-parathed, som blev nævnt i afhandlingens indledning. Udover at teksterne medvirker til at introducere, hvad digitaliseringen af borgerne i Danmark omfatter, medvirker de også til at eksemplificere, at digitaliseringen af borgerne er et stort projekt, som hele den offentlige sektor og mange andre interessenter er involveret i. Teksterne og materialet skal dog ikke betragtes som repræsentativt for hele den offentlige sektor, og hvordan digitaliseringen f.eks. tænkes og praktiseres ude i de enkelte kommuner.

I analysen af, hvad det er for en relation mellem teknologi og menneske, der kommer til udtryk i den offentlige sektors digitalisering af borgerne, som jeg vil påbegynde sidst i kapitlet, påpeger jeg, at de udvalgte tekster og materiale synes at hvile på en antagelse om "digitaliseringen af borgerne" som en udvikling, et fremskridt og en modernisering for både samfund og borgere. Det er en fremstilling, hvor digitaliseringen frem for alt optræder som uundgåelig; en uundgåelighed, som findes i metaforen om "den digitale bølge". Denne bølge-metafor, som findes i tekster og i materiale med den offentlige sektor som afsender, skaber et billede af digitaliseringen som noget, der uundgåeligt skyller ind over os borgere. Den digitale bølge bliver herved ikke blot en metafor for selve digitaliseringen af borgerne, men også for den problematik, der følger med. Således understøtter bølge-metaforen billedet af de 80% af borgerne, der formår at ride eller surfe på bølgen såvel som de 20%, der ikke formår at holde sig oven vande og må se sig skyllet over ende.

Dette kapitel kommer således til at fungere som baggrund og afsæt for, hvad det er, mit empiriske feltstudie af borgerne i deres hjem vil fungere som perspektiv til; et perspektiv, hvormed jeg sidst i afhandlingen kan vende tilbage til afhandlingens afsæt og diskutere dette. Som emne er "digitaliseringen af borgerne" i Danmark altså

introduceret af den offentlige sektor som en politik og en strategi, som jeg tager op i denne afhandling med henblik på at gøre det til emne for et videre studie.

Digitaliseringsstrategierne

"Regeringen, kommuner og regioner samarbejder om den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015. Digitaliseringsstrategien har til formål at modernisere danskernes velfærd og effektivisere den offentlige sektor." (Digitaliseringsstyrelsen 2014c)

Dette citat er hentet fra Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside, hvorefter det bliver klart, at formålet med digitaliseringen i Danmark er modernisering og effektivisering. "Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015" omtales i de udvalgte tekster og i den offentlige debat som "digitaliseringsstrategien" (i bestemt form). Til at løfte og facilitere denne opgave er Digitaliseringsstyrelsen, som er etableret i 2011.

Digitaliseringsstyrelsen skriver på deres hjemmeside, at de står *"... i spidsen for, at denne store omstilling lykkes og vores arbejde er derfor et afgørende indspil til moderniseringen af den offentlige sektor."* (Digitaliseringsstyrelsen 2014d)

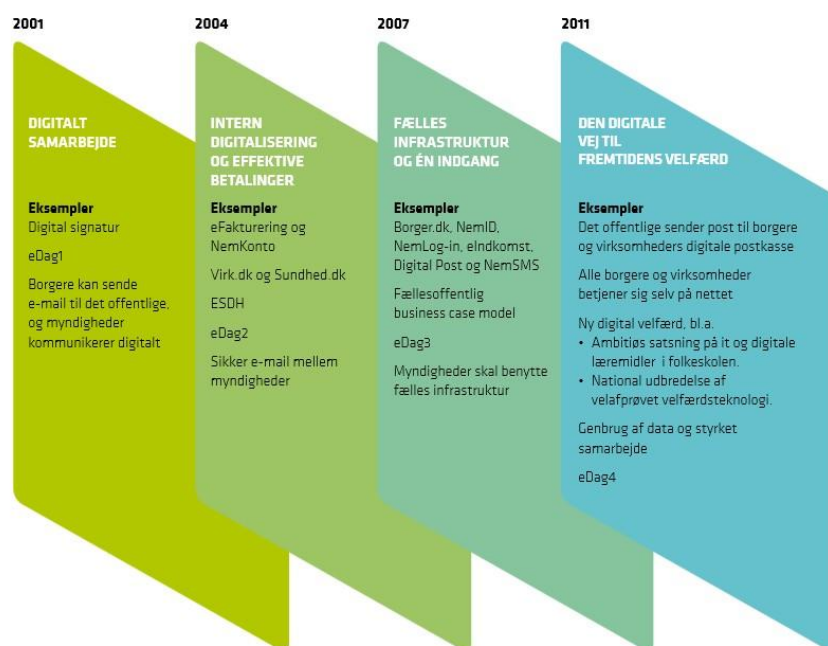
Som det fremgår af ovenstående citat hentet på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside, er digitaliseringsstrategierne, som bliver udstedt af den offentlige sektor i disse år, omsiggribende. Der findes således digitaliseringsstrategier i statsligt regi forankret i Digitaliseringsstyrelsen (tidligere Økonomistyrelsen under Finansministeriet), på regionsniveau og på kommunalt niveau. Der er "Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi" også kaldet "e-forvaltningsstrategien 2011-2015" – også kaldet "Den digitale vej til fremtidens velfærd" – som dækker alle tre niveauer i den offentlige sektor (Digitaliseringsstyrelsen 2014a). Der er også "Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi" (KL 2014a), der udstikker de overordnede retningslinjer for kommunerne, som dog også har deres egen råderet, og derfor har de enkelte kommuner tillige udviklet individuelle strategier og planer for at eksekvere strategien(erne) og for implementeringen – bl.a. i form af diverse projekter, handlingsplaner og såkaldte kanalstrategier⁹. Den offentlige sektor har forsøgt at skabe et overblik over nogle af de

⁹ Eksempler på kommunale digitaliseringsstrategier: "Århus Kommunes kanalstrategi" (Århus Kommune 2014) og "Odense Kommunes digitaliseringsstrategi" (Odense Kommune 2014).

forskellige strategier og deres sammenfald i et oversigtsdokument (KL 2014, se under punktet "strategioverblik" for at finde dette oversigtsdokument).

De fire digitaliseringsstrategier fremstilles som en følge af hinanden, hvor den ene strategi gradvis afløser den næste og indeholder nye mål for digitaliseringsprocessen baseret på mål og resultater fra de foregående. Jeg vil i det følgende kort beskrive, hvordan ambitionen om at digitalisere borgerne er formuleret i disse strategier over tid. Af de fire fællesoffentlige digitaliseringsstrategier er den første fra 2001 (Digitaliseringsstyrelsen 2014a). Digitaliseringsstyrelsens eget visuelle overblik over disse er at finde i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og ser således ud:

10 ÅRS DIGITALISERINGSSTRATEGI



Figur 2: hentet i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 (Digitaliseringsstyrelsen 2011, s. 8).

Processen med at digitalisere Danmark har altså været i gang i over 10 år, og forestillingen om at digitalisere samfundet er således ikke ny. De første digitaliseringsstrategier havde fokus på digitaliseringen af den offentlige sektors interne arbejdsgange med ambitionen om at skabe "... en smartere offentlig sektor, der er enkel, effektiv og sammenhængende." (Regeringen, Danske Regioner, KL 2011, s. 1). Med tiden

er virksomheder og borgere blevet en større og mere eksplicit del af digitaliseringsambitionerne.

Allerede i den første fællesoffentlige strategi tales der dog om, at opgaver i den offentlige sektor skal løses med udgangspunkt i borgeres behov og aktuelle situation, støttet af digitale løsninger (Digitaliseringsstyrelsen 2014a)¹⁰. Det er dog først med den nuværende digitaliseringsstrategi, at borgerne involveres i et omfang som set i bl.a. loven om "digital post" (fra juni 2012) (Digitaliseringsstyrelsen 2014e) og loven om "obligatorisk digital selvbetjening" (fra 2012, 2013, og 2014) (Digitaliseringsstyrelsen 2014f). Dette indebærer som sagt, at det "*... som hovedregel skal [det] være obligatorisk at bruge nettet til at ordne sine ærinder med den offentlige sektor.*" (Digitaliseringsstyrelsen 2014b). Med Digitaliseringsstrategien 2011-2015 bliver det obligatorisk for borgerne at have en digital postkasse og benytte sig af digitale selvbetjeningsløsninger, når det gælder særlige henvendelser inden for specifikke områder af den offentlige sektor. Derfor har den offentlige sektor med Digitaliseringsstyrelsen i spidsen i august 2014 søsat en landsdækkende kampagne, der involverer regioner og kommuner og 7000 såkaldte digitale ambassadører, som skal "*informere danskerne om, hvad den digitale kommunikation betyder for dem.*" (Digitaliseringsstyrelsen 2014)

Strategierne har altså bevæget sig hen imod i højere grad at handle om digitaliseringen af borgerne, hvilket kulminerer i den nuværende digitaliseringsstrategi, som involverer alle borgere og tvinger "dem, der kan" (de 80%) til nu at blive digitale på den nævnte måde. Hvad det er, der forventes af dem, der *kan* såvel som dem, der *ikke* kan, vil jeg indkredse i de følgende afsnit.

Digitalisering som "løsninger"

Regionerne og kommunerne er autonome i mange spørgsmål og er meget forskellige i størrelse, struktur og arbejdspraksis – også når det kommer til håndteringen af digitaliseringsstrategierne og deres implementering. Med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015, den fælleskommunale strategi og som led heri lov om "digital post" (fra juni 2012) (Digitaliseringsstyrelsen 2014e) og lov om "obligatorisk digital selvbetjening" (fra 2012, 2013 og 2014) (Digitaliseringsstyrelsen 2014f), er der

¹⁰ Digitaliseringsstrategien 2001-2004 kan downloades fra Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside (se reference).

udstedt rammer for, hvordan digitaliseringen af borgere tænkes overordnet set. Ud over de to love, der ligger bag digitaliseringsstrategierne for digital kommunikation med borgerne, er der diverse såkaldte "initiativer" (60 af slagsen), som digitaliseringsstrategien efter sigende består af (Digitaliseringsstyrelsen 2014g). Men præcis hvordan de enkelte instanser af den offentlige sektor vælger at gennemføre dem i deres egen daglige praksis, og hvordan implementeringen i relationer til borgerne i kommunen bliver effektueret, er ikke nødvendigvis sammenhængende eller ensrettet kommunerne imellem. Dette er det op til de enkelte kommuner at beslutte.

På tværs af den offentlige sektor (altså stat, regioner og kommuner) bliver der således iværksat forskellige initiativer i forbindelse med implementeringen af de digitale løsninger hos borgerne, som bl.a. bliver kaldt for leverancer, løsninger, bølgeplaner, events, digital selvbetjening, handlingsplaner, projekter etc. I mange af disse forskellige tiltag, initiativer og projekter er der inkluderet interessenter fra diverse organisationer og fra private virksomheder. Hvordan digitaliseringen af borgerne skal foregå i praksis udmønter sig således i flere forskellige tiltag. Mere konkret end initiativer, fokusområder, planer, leverancer osv. er dog de såkaldte digitale løsninger eller digitale selvbetjeningsløsninger; mange af disse er obligatoriske (retsinformation.dk 2014a; 2014b). En af de obligatoriske er borgernes personlige digitale postkasse, også kaldet e-boks, som brevet, der indledte dette kapitel, handlede om (e-Boks.dk 2014). Som den mest overordnede digitale løsning er dog borger.dk, der er en hjemmeside, som er tænkt som alle danske borgeres "... *indgang til den offentlige sektor. Nu skal du gå på nettet, når du fx skal melde flytning, vælge læge eller skrive dit barn op til skole og daginstitution.*" (borger.dk 2014a). Borger.dk samler alle de digitale løsninger fra den offentlige sektor samtidig med, at det er en digital løsning i sig selv. Og det er bl.a. via de digitale løsninger på borger.dk, at man som borger kan efterleve lovene om digital kommunikation med den offentlige sektor.

På trods af en sammensat og til tider fragmenteret offentlig sektor bliver der skabt og fremsat en specifik ambition om en digitalisering af borgerne, som bl.a. insisterer på, at borgerne benytter sig af digitale løsninger som borger.dk og e-boks. Disse skal ifølge Digitaliseringsstyrelsen og digitaliseringsstrategien 2011-2015 bidrage til at gøre hverdagen lettere og mere effektiv for borgerne: "*I en travl hverdag skal danskerne ikke spille deres tid på at udfylde papirblanketter på det lokale kommunekontor. Og*

*skattekrone*erne skal ikke bruges på porto og papirflytteri, når der findes digitale løsninger, der kan klare opgaverne mere effektivt.” (Digitaliseringsstyrelsen 2014c). De digitale løsninger ses som eksplicitte løsninger på tidsmæssige og økonomiske problemer, som borgerne og den offentlige sektor tillægges at have. I den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 ses de digitale løsninger således som løsninger på problemer eller udfordringer, om man vil, som borgerne angiveligt har i deres hverdag. Ved at indføre de digitale løsninger som netop *løsninger* tegnes et billede af en borger, der ved brug af disse løsninger bliver mere selvhjulpne og derved mere fleksibel og får frigivet noget af sin tid, hvilket igen frigiver nogle skattekrone, som dermed spares og kan bruges på anden vis.

Når løsninger bliver til et nyt problem

I Danmark er det altså vedtaget ved lov, at man som borger skal gøre brug af specifikke digitale løsninger som det at have en digital postkasse og at kommunikere digitalt med den offentlige sektor. Selvom de digitale løsninger som nævnt skal fungere som løsninger på problemer eller udfordringer, som borgerne menes at have i deres hverdag, fører disse digitale løsninger andre problemer med sig. Det altoverskyggende problem, som indførelsen af digitaliseringsstrategien og den obligatoriske brug af de digitale løsninger synes at føre med sig, er en opdelingen af borgerne i dem, der *kan* og dem, der *ikke* kan, som er estimeret til de førnævnte henholdsvis 80% og 20%.

Digitaliseringsstyrelsen formulerer dette i deres målsætning om, at i ”2015 skal 80 pct. af borgernes kommunikation med den offentlige sektor således ske digitalt.” (Digitaliseringsstyrelsen 2014h)¹¹.

Hvem det er, der *ikke* kan, og som derfor bliver betragtet som dem, der kan blive fritaget, fremgår bl.a. af borger.dk. På borger.dk under punktet ”Hvis du ikke kan bruge digital selvbetjening” fremgår det således, at det er den offentlige myndighed, som man skal kommunikere med, der i hvert enkelt tilfælde vurderer, om man kan blive fritaget for at bruge den digitale selvbetjeningsløsning. På borger.dk er det således angivet, at ”grunde hertil fx [kan] være, at du ikke har de fornødne digitale kompetencer, har et særligt handicap eller på anden vis har særlige behov, der ikke gør dig i stand til at klare selvbetjeningen på nettet. Fritagelse fra digital post finder sted på borgerservice, og du har f.eks. mulighed for at blive fritaget fra at modtage digital post fra den offentlige

¹¹ Se i faktaboksen ”Danmarks mest digitale borgere”.

sektor, hvis du ikke har computer med tilstrækkelig internetforbindelse i dit hjem.”
(borger.dk 2014a, se pkt. 6).

Alle danskere har fået/vil få brev fra den offentlige sektor pga. deadline d. 1. november 2014 (borger.dk 2014b). I tiden op til er der blevet skrevet læserbreve, kronikker og artikler og vist diverse indslag på tv om digitaliseringen.¹² Her stilles som oftest spørgsmålet om, hvad man skal gøre med den del af befolkningen, der forudsiges ikke at kunne gøre brug af de digitale løsninger, og om der er fare for, at de marginaliseres. Fokus eller vinklen er altså her på dem, der *ikke* kan. Som sagt er de identificeret til at være især de ældre, handicappede, hjemløse og etniske grupper – dem, der ofte betegnes som værende minoriteter i det danske samfund. ”Minoritet” forstås her som det ofte bliver brugt indenfor socialvidenskaberne, hvor begrebet henviser til en gruppe i et samfund, der er underlagt en anden gruppe, som er dem, der udgør og udstikker normen i det givne samfund.¹³ Derfor har minoriteterne som oftest svært ved at komme til orde og blive hørt i den offentlige debat, og som konsekvens bliver disse grupper og deres ”stemme” ofte marginaliseret for sågar at forsvinde og blive usynliggjort.

Diverse organisationer, hvor disse grupper er repræsenteret, er derfor engagerede og synlige interessenter i arbejdet med at sætte fokus på disse minoriteters udfordringer med digitaliseringen. Konferencen ”Digitalt Udenfor”¹⁴ er et godt eksempel på dette, hvor der blev sat fokus på digitaliseringens konsekvenser for borgere ”på kanten af samfundet”, og hvor der blev præsenteret igangværende projekter, der har til formål at støtte sådanne udsatte grupper til at bruge de digitale værktøjer. Problemet for disse grupper fastlægges herved til at være, at de ikke har de fornødne it-kompetencer, hvorfor opkvalificering, undervisning og it-kurser bliver set som vejen frem. Dette bliver svaret og dermed løsningen på digitaliseringsproblematikken.

Også den offentlige sektor selv er involveret i adskillige tiltag – ofte i samarbejde med forskellige interesseorganisationer – som skal hjælpe med til at informere om, støtte og opkvalificere disse minoriteter, sådan at de digitale løsninger kan fungere som netop

¹² Af eksempler på kronikker og artikler for at give et indtryk af digitaliseringsdebatten kan nævnes (Karkov 2010), (Søgaard 2014), (Mortensen 2014), (Bøjesen 2014), (Olsen 2012) og (Alström 2014)

¹³ En minoritet udgør som oftest en numerisk mindre gruppe i samfundet, men dette behøver ikke nødvendigvis at være tilfældet, som f.eks. under de forskellige koloniherrredømmer. Se bl.a. definitionen i Encyclopedia Britannica (Encyclopedia Britannica 2014)

¹⁴ ”Digitalt Udenfor”, konference afholdt i Odense d. 19.03 2014 (Projekt Udenfor 2014)

løsninger i stedet for at være årsager til problemer i borgernes hverdag. Den offentlige sektor har således iværksat og medvirket i diverse konferencer, events, debatmøder – nogle af disse i samarbejde med førnævnte interesseorganisationer – og søsat hjælpeskrivelser og vejledninger såsom ”Digital selvbetjening og handicap” (Digitaliseringsstyrelsen 2014i), faktaarket ”Hjælp til borgere med særlige behov” (borger.dk 2014c) og ”Seniorsurf-dag” (Digitaliseringsstyrelsen 2014j). Der er udtænkt og udtænkes stadig planer for, hvordan man får informeret og involveret så mange borgere som muligt og dermed får løst problemet med at gøre flest mulige digitale. Hermed flyttes fokus i høj grad fra problemet med at udvikle de digitale løsninger for at effektivisere velfærdssamfundets til, at problemet nu synes at være de her nævnte grupper eller minoriteter – noget som skabes og fastholdes med udtryk som ”it-svage”, ”it-fremmede”, ”it-analfabeter” og ”digitalt B-hold”.

I den offentlige sektor selv, men også i medierne, har der været en stor opmærksomhed på den problematik, som digitaliseringen af borgerne fører med sig – særligt inden for den sidste tid, hvor digitaliseringen af borgerne for alvor er gået i gang med den offentlige sektors lancering af diverse kampagner (Digitaliseringsstyrelsen 2014).¹⁵ Det problem, der igen og igen peges på, er de nævnte 20% af befolkningen, der er estimeret til ikke at kunne bemestre den digitale kommunikation; altså alle dem der ikke nødvendigvis har de it-kompetencer, der skal til for at blive digitaliserede. Dette er en digitaliseringsproblematik, der er opstået i sammenhæng med den offentlige sektors digitalisering af borgerne, som altså kommer til at handle om, hvad man skal gøre med disse ældre, handicappede, hjemløse og etniske grupper. I denne digitaliseringsproblematik bliver det tydeligt, at opdelingen af borgerne i de henholdsvis 80% og 20% er en opdeling mellem de stærke og svage borgere.

Den uundgåelige digitalisering

Det er en udfordring for den offentlige sektor at hjælpe og støtte borgerne og særligt de ældre, handicappede osv. til ikke at blive kørt over af ”det digitale tog”. ”Det digitale tog” eller ”den digitale bølge” er billeder på eller metaforer for digitaliseringen, som er medvirkende til at manifestere digitaliseringen som en uundgåelig kraft, der påføres os

¹⁵ Kampagnen er landsdækkende og involverer hele den offentlige sektor. Den fokuserer på, at vi skal tilmeldes digital post fra 1. november 2014.

udefra, og som vi derfor ikke kan undgå, men blot kan underlægge os og håndtere på bedste vis.¹⁶

Digitaliseringsstyrelsens tekster bruger selv begge metaforer, og særligt bølgemetaforen går igen i meget af deres digitaliseringsmateriale, hvor digitaliseringen således i flere sammenhænge bliver synonym med "bølgen". "Den obligatoriske bølgeplan for digitale selvbetjeningsløsninger" (KL 2014b) er således en fællesoffentlig plan, der i sammenhæng med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi skal angive, hvordan og hvornår de digitale selvbetjeningsløsninger skal implementeres og rulles ud: *"Digitaliseringsstrategien udmøntes gennem 4 bølger, som for alvor sætter skub på at anvende digitalisering til at forny og effektivisere den offentlige sektor. Danskernes parathed og den offentlige sektors digitale førerposition skal bruges til at tage de næste store skridt på den digitale vej til fremtidens velfærd."* (Digitaliseringsstyrelsen 2014c). Vi er ved indgangen til bølge 3, som skal træde i kraft pr. 1. december 2014 og har indflydelse på 27 forskellige områder såsom ansøgning om byggetilladelse, ansøgning om boligstøtte og ansøgning om folkepension (Digitaliseringsstyrelsen 2014k).

Også i kampagnen/eventet "Seniorsurf-dag", hvor Ældre Sagen, Danske Seniorer, Telecentre Danmark, Danmarks Radio, Kulturstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen er gået sammen om at arrangere en dag, som skal inddrage de ældre i digitaliseringen ved, at de ældre kan møde op på landets biblioteker på en given dag og spille det såkaldte "seniorsurf-spil", abonnerer man på bølgemetaforen.

¹⁶ Her bruges termen metafor i den mest gængse betydning, som hentet i Gyldendals Netudgave af Den Store Danske Encyklopædi (<http://www.denstoredanske.dk>) og Gads Litteraturlleksikon (Rasmussen & Hygum Jakobsen 2012). Her står metafor for en overføring af ord eller udtryk fra deres normale anvendelse til en sammenhæng, der fremkalder ny, billedlig betydning. Dette kaldes desuden for en analogi, som er en sammenligning uden brug af ordet "som". Det er vigtigt at understrege, at metafor her ligeledes forstås og bruges i den såkaldte moderne (til forskel fra i den klassiske retorik som hos Aristoteles) forståelse, hvor sproget ikke opfattes som henvises til en bagvedliggende "mening", som er uafhængigt af udtrykket, og metaforen er derfor ikke en overførsel af en fast betydning. I den moderne forståelse af metafor, skaber metaforen ny betydning, som udvider sproget og dermed verden, som bliver til i sprogliggørelsen (Rasmussen & Hygum Jakobsen 2012, s. 216).



Onsdag den 9. oktober 2013

Figur 3: Figuren er hentet på hjemmesiden for Seniorsurf-dagen 2013 (Digitaliseringsstyrelsen 2013a).

Selvom der i brugen af bølgemetaforen – som på billedet ovenfor af de to ældre mennesker, der glade surfer på "en tablet" på toppen af bølgen – fremhæves det positive i "digitaliseringen som en bølge", er der i en sådan metaforbrug også en iboende bagside; for hvad med dem, der ikke formår at surfe og dermed forblive oven vande? Derved kommer bølgemetaforen implicit til at rumme bagsiden eller den negative konsekvens ved digitaliseringen og bliver et billede på ikke blot de 80%, der formår at surfe med på bølgen og forblive oven vande, men også de 20%, der bliver skyllet over ende og må bukke under for bølgens kraft ude af stand til at svømme eller holde sig flydende. Bølgemetaforen bliver på denne vis både en metafor for selve digitaliseringen, som skyller ind over os, men også for den problematik, der er opstået i sammenhæng med denne.

Hvad enten man anskuer digitaliseringen og de digitale løsninger som neutrale værktøjer, som kan styrke en som borger og gøre hverdagen lettere eller på den anden side som noget abstrakt, immaterielt, fremmedgørende, truende eller endda som en Orwellsk sci-fi vision, hvor digital teknologi og maskinerne overtager samfundet, skabes digitalisering gennem sprogliggørelsen af den som en bølge, som en uundgåelig kraft, man ikke kan sætte sig imod. Brugen af metaforer indeholder som nævnt en egenskab til at kunne udvide verden og skabe ny betydning (Rasmussen & Hygum Jakobsen 2012, s. 216), hvilket bølge-metaforen bliver et eksempel på. Når man benytter sig af vendinger som "den digitale bølge", "det digitale tog" eller "digitaliseringen er over os", er man således medvirkende til at *skabe* digitaliseringen som uundgåelig kraft, der ikke kan stoppes.

Denne uundgåelighed, som bl.a. understøttes af bølge-metaforen, hviler på en grundforestilling om, at teknologi er noget, som har sit eget liv, en egen kraft og en særlig natur og udvikler sig med en sådan hast, at vi er ude af stand til at standse den. Vi kan derfor blot afvente teknologiens indtog. I deres bog "The Machine at Work" (1997)

fremfører Keith Grint og Steve Woolgars denne forståelse af teknologi som særdeles betydningsfuld for den måde, vi især i den vestlige del af verden har opfattet og bruger teknologi. Deres ærinde er at evaluere forskellige måder at forstå teknologi (Grint & Woolgar 1997, s. 2), og i den forbindelse taler de netop om en sådan opfattelse af teknologi som "teknologisk determinisme": *"Technological determinism appears to advance spontaneously and inevitably, in a manner resembling Darwinian survival, in so far as only the most 'appropriate' innovations survive and only those who adapt to such innovations prosper."* (ibid, s. 11). Til at illustrere og eksemplificere en sådan teknologiens natur, egen kraft eller essens, tyer Grint og Woolgar til metaforen om "Deus ex machina", som er et billede på en guddom i maskinel form (ibid, s. 1-5). I deres udlægning af "Deus ex machina" trækker Grint og Woolgar på det græske og romerske drama, hvori en guddom på det helt rette tidspunkt i teaterstykket træder frem for publikum ved at blive hejst ned i en form for maskine for at udrede og forklare plottet. Grint og Woolgars hensigt med denne metafor om "en gud i maskinen" er at drage paralleller til forestillingen om maskinen som indeholdende en slags essens (god eller ond) og som en teknologi, der arbejder ustoppeligt uafhængigt af menneskelige forudsætninger og indblanding; en teknologiforestilling, de tilskriver de samfund, der betragter sig selv som moderne, hvilket jeg vender tilbage til i det følgende afsnit.

Ifølge Sally Wyatt, der i sin tekst fra 2008 diskuterer begrebet "teknologisk determinisme", og om det stadig giver mening at tale om en sådan determinisme, lever den teknologiske determinisme såvel som en generel teknologi-fascination i bedste velgående både i politik, hos lægmand og i akademisk sammenhæng:

"Technological determinism persists in the actions taken and justifications given by many actors; it persists in analysts' use of it to make sense of the introduction of technology in a variety of social settings; it persists in manifold theoretical and abstract accounts of the relationship between the technical and the social; it persists in the responses of policy makers and politicians to challenges about the need for or appropriateness of new technologies" (Wyatt 2008, s. 167).

Ifølge Wyatt er vi altså alle til en vis grad teknologiske determinister eller ligger i det mindste under for en vis teknologi-fascination, og Grint og Woolgar bruger da også deres bog til at problematisere, at det er en svær øvelse at komme fri af en grad af

teknologisk determinisme, selvom man prøver. Den knytter sig netop til det at være en del af et oplyst "moderne samfund", som benytter sig af såkaldte "moderne teknologier" til forskel fra de "traditionelle" i Heidekkersk (1999) forstand (Albrechtslund 2013). At digitaliseringen i Danmark også knytter sig til en sådan forestilling om "det moderne samfund", ses af min gengivelse af citatet fra Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside, som beskriver, hvordan digitaliseringen af den offentlige sektor såvel som borgerne har til "formål at modernisere danskernes velfærd". Den offentlige sektors digitalisering af borgerne som en modernisering af Danmark og danskerne vil jeg belyse yderligere i det følgende.

Digitalisering som modernisering

Som nævnt understøttes digitaliseringen med bølgemetaforen i at være uundgåelig. Det samme gør sig gældende, når vi per se taler om "den teknologiske udvikling" og digitaliseringen som en konsekvens heraf. Heri ligger der en forestilling om en udvikling, hvor vi, i takt med at vi tager mere og mere teknologi til os, bevæger os op på et højere og højere stadie eller niveau. I den offentlige sektor, i medierne og af de såkaldte digitaliseringseksperter tales der om, at vi i Danmark udvikler os fra at være et "i-land" (industrialiseret land) til et "d-land" (digitaliseret land). Danmark som et "d-land" var sågar en del af titlen på Digitaliseringskonferencen 2013, hvor daværende uddannelsesminister Morten Østergaard sagde i sin tale: *"Jeg er glad for, at der ikke er et spørgsmålstejn efter konferencens undertitel: på vej mod D-land. For det er ikke et spørgsmål, om Danmark bliver et D-land, men et spørgsmål om, hvor hurtigt vi bliver det, og om vi forstår at udnytte det."*¹⁷. En sådan forestilling om et d-land bygger på det eksisterende hierarki, der ligger i termen "u-land" og "i-land". Et u-land er et land, der endnu ikke har gennemført en industrialisering og dermed ikke blevet et industrialiseret land (i-land), og hvor et u-land således befinder sig lavest i et sådant hierarki, er forestillingen, at man fra at være et i-land til et d-land bevæger sig fremad og endnu et niveau op:

"Digitaliseringen af den offentlige sektor vil fortsætte i mange år fremover. 2015 er den næste vigtige milepæl, som alle er fokuseret på at nå. Men transformationen vil ikke ende

¹⁷ Digitaliseringskonferencen "Digitaliser Danmark – på vej mod d-land" blev holdt d. 23. maj 2013 i Århus, og var arrangeret af Dansk IT, som er forening for it-professionelle. Der er lavet en reportage over konferencen, som kan ses på nettet (*Offentlig Digitalisering 2014 - På Vej Mod D-Land* 2014).

der. I 2015 vil vi finde os selv på et nyt og højere niveau på vej mod et digitaliseret samfund, og vi skal formulere nye ambitiøse mål, der vil bidrage til at nå den danske regerings 2020-plan, hvor i alt 12 milliarder kroner (1,6 mia EUR) skal findes gennem modernisering.” [min oversættelse]¹⁸.

Dette skal Moderniseringsstyrelsen, som er stiftet i 2011, og ligesom Digitaliseringsstyrelsen hører under Finansministeriet, være medvirkende til at realisere. Moderniseringsstyrelsen skal sammen med Digitaliseringsstyrelsen og den resterende del af Finansministeriet *”være rollemodel for effektivisering, drift og udvikling af den offentlige sektor i Danmark”*.¹⁹ Digitaliseringen bliver her en del af en darwinistisk udviklingshistorie, hvor teknologien forstås som noget, der kan bringe mennesket op på et højere og højere udviklingsstadium.

Selvom det at gå fra at være et i-land til et såkaldt d-land således associeres med noget positivt, og at vi går fra en tilstand til en bedre tilstand, problematiseres det dog både inden for erhvervslivet, forskning og den offentlige sektor selv, hvad dette kommer til at betyde for vores måde at være sammen på, kommunikere på og for vores måde at udtrykke os på i f.eks. kulturlivet.²⁰ I en sådan problematisering ligger der en umiddelbar selvmodsigelse i på den ene side at tilskrive teknologien egenskaber og være en kraft uden for menneskets herredømme samtidig med, at teknologien på den anden side betragtes som noget, hvori vi som mennesker kan indskrive/indarbejde egenskaber, der senere bliver opfattet som neutrale, og at vi dermed vedkender os, at vi selv er ophavsmænd til den (Grint & Woolgar 1997, s. 7). Sidstnævnte svarer til Langdon Winner's udlægning af teknologi som politisk: *”artefacts have politics”* (Winner 1977; Winner 1980). Kort sagt omfatter denne tilgang til teknologi, at teknologien i sidste ende kommer til at fremstå som enten neutral eller som så kompleks, at vi mennesker og vores samfund ikke kan have nogen kontrol over den og ikke kender konsekvenserne ved den, men at vi på trods af dette alligevel ser den som løsningen på mange af vores problemer.

¹⁸ Denne tekst er oversat fra engelsk til dansk, da netop disse oplysninger kun fremgår af den engelske tekst på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside (Digitaliseringsstyrelsen 2014l)

¹⁹ Teksten er en del af visionen for Finansministeriet som samlet enhed og er hentet på Moderniseringsstyrelsens hjemmeside (Moderniseringsstyrelsen 2014).

²⁰ Dette er bl.a. tilfældet på nævnte konference i Århus samt på debatmødet med titlen *”Danmark 3.0 - Digital Dannelse og kulturen i d-land”* (Dansk it 2014b), samt i diverse dokumenter og artikler (findes ved at google ordet *”d-land”*).

Denne form for teknologisk determinisme, som man finder i materialet fra den offentlige sektor og i metaforen om den digitale bølge, er ifølge Grint og Woolgar essentialistisk i sin tro på "guddommen i maskinen" (her bølgens uundgåelighed) og knyttet an til en såkaldt "moderne" tilgang til teknologi:

"It is important here to highlight the modernist foundations of this approach to technology: in the Enlightenment tradition the machine, and the absorption and refining of human reason into the machine, lead to the most rational forms of human institutions."
(Grint & Woolgar 1997, s. 12).

Hvad det moderne er, og hvad moderne tænkning indebærer, er dog en omsiggribende diskussion. Det er således både blevet og bliver opfattet som en periode, der tog sin begyndelse i det 20. århundrede inden for særligt kunst og kultur, såvel som det er blevet og bliver opfattet som en mere filosofisk retning, som store tænkere som Baudelaire, Heidegger og Kant har beskæftiget sig med. Hos Grint og Woolgar bundes teknologi-tænkningen, som findes i den teknologiske determinisme i et modernistisk grundlag, der, som citatet ovenfor indikerer, er knyttet til oplysningstiden (som hos dem forbindes med den videnskabelige realisme) i slut 1700-tallet/1800-tallet og industrialiseringen, og det som kan opfattes som den maskinelle revolution. Ligesom Wyatt (2008) diskuterer Grint og Woolgar (dog 10 år forinden), om man kan tale om, at den teknologiske determinisme og dermed den "moderne" tænknings tilgang til teknologi overhovedet kan betragtes som værende overstået. Digitaliseringen i Danmark, og den måde, den er initieret og iværksat af den offentlige sektor, kunne tyde på det modsatte.

Uanset om det er teknologien, der bestemmer samfundet, eller samfund og menneske, som er afgørende for teknologi, så er det måder at tale om verden på, der indebærer asymmetri (Grint & Woolgar 1997; Wyatt 2008). Det udtrykker en opdeling i os (mennesker) og teknologi (ikke-mennesker), som nyere litteratur om relationen mellem teknologi og menneske ellers forsøger at gøre op med (Ihde 1990; Albrechtslund 2013). I deres bog "The Machine at Work" har Grint og Woolgar til formål at finde et alternativ til tanken om, at teknologi har en essens og dermed en selvstændig status (Grint & Woolgar 1997). Deres bog har også til formål at give et rids over nogle af de forskellige variationer af determinismen og dens styrke. Adskillige forskere af teknologi har –

udover Grint og Woolgar – understreget behovet for at nuancere vores forståelse af teknologi og dermed ønsket at fjerne sig fra den deterministiske tilgang til denne (MacKenzie & Wajcman 1985; Bijker 1987; Winner 1980). Det fælles for dem alle synes dog at være – ifølge Grint og Woolgar – at teknologien og dens udvikling på trods af dette alligevel kommer til at fremstå som uundgåelig og neutral, og opretholder en skelnen mellem de menneskelige og ikke-menneskelige elementer.

Anti-essentialismen forsøger på at forholde sig skeptisk over for alle disse teknologitilgange (Grint & Woolgar 1997, s. 37-38); også de "blødere"²¹ former for determinisme, hvor teknologien og dens effekter stadig anses som styrende for samfundet og dets befolkning, men hvor mennesker i politiske, økonomiske og kulturelle sfærer stadig har en afgørende indgriben heri (som hos bl.a. Winner 1977). Med et anti-essentialistisk perspektiv – som Grint og Woolgar eksemplificerer vha. den del af de feministiske studier, som kort sagt tager et kønsligt eller racemæssigt udgangspunkt, og som plæderer for ligestilling – argumenterer de for, at man uvægerligt trækker på og reproducerer en essentialistisk forståelse af kategorier som køn, race eller teknologi ved ikke at formå at ryste disse kategorier af sig. Når det gælder teknologi, vil man derfor reproducere dikotomien mellem det menneskelige (det humane) og ikke-menneskelige (det non-humane), hvor det non-humane bliver forbundet med det materielle, iboende, tekniske indhold, mens det menneskelige har tendens til at konnotere den omstændighedsskabende kontekst forstået som sociale faktorer (Grint & Woolgar, s. 9). Grint og Woolgar taler i stedet for om en såkaldt "post-essentialistisk" tilgang til teknologi, hvilket jeg vender tilbage til i det følgende kapitel.

Sammenfatning

Vi har en digitaliseringspolitik i Danmark, som insisterer på, at borgerne bruger bestemte digitale løsninger, som udbydes af den offentlige sektor. Vi befinder os pt. midt i udrulningen af denne digitaliseringspolitik og implementeringen af de digitale løsninger hos borgerne og dermed af "Den digitale bølgeplan", hvor 3. bølge (ud af fire) træder i kraft pr. 1. december 2014. Det er målsætningen, at mindst 80% af

²¹ Man snakker derfor om "blød determinisme" der, som navnet antyder, er et mere passivt syn på den måde, som teknologien interagerer med sociopolitiske situationer. Bløde determinister abonnerer dog stadig på det faktum, at teknologien er den ledende kraft i samfundets udvikling og taler stadig om teknologiens effekter, men vil samtidig fastholde, at man har en chance for at træffe beslutninger, som kan påvirke resultatet af, hvordan en teknologi i sidste ende bliver, og derved hvilke effekter den kan få.

kommunikation mellem den offentlige sektor og borgerne skal foregå digitalt i 2015, hvorfor alle, der *kan*, skal oprette en digital postkasse (eller e-boks) pr. d. 1. november 2014. En storstilet kampagne, som involverer hele den offentlige sektor, og 7000 såkaldte "digitale ambassadører" skal hjælpe med at sætte dette i værk. Dette kapitel ridser op, hvad der overordnet set er på spil for den offentlige sektor i processen med at digitalisere borgerne, og at dette er et omfattende projekt.

Kapitel 1 viser desuden, hvordan de digitale løsninger er tænkt som netop *løsninger*, der peger tilbage på eksisterende problemer, borgerne angiveligt har i deres hverdag, som den offentlige sektor ser som sin opgave at hjælpe dem med at løse. Det paradoksale opstår, idet disse løsninger går hen og bliver til et nyt problem, som handler om dem, der ikke kan benytte sig af de digitale løsninger. Der debatteres således på diverse konferencer, møder og i medierne om, hvordan vi kan hjælpe de "it-svage", "it-fremmede" og "it-analfabeterne". Løsningen på dette synes at være opkvalificering, uddannelse og kurser.

Kapitlet viser derved, hvordan den specifikke form for digitalisering, som er opstået som del af en politik udstedt fra den offentlige sektor, afføder et specifikt problem for en gruppe af mennesker, hvortil der er bundet en ganske bestemt løsning i form af opkvalificering. Både de digitale løsninger som netop *løsninger*, digitaliseringsproblematikken, som er blevet synonymt med de it-svage grupper og løsningen på denne, hviler på en opfattelse af digitaliseringen som uundgåelig; en opfattelse, som metaforen om den digitale bølge er medvirkende til at skabe. Jeg argumenterer for, at en sådan digitaliseringsforståelse er et udtryk for en teknologisk determinisme. Den teknologiske determinisme medfører en essentialistisk tilgang til teknologien, hvor den tilskrives en uundgåelig natur. Den teknologiske determinisme knytter an til en "moderne" tænkning, som både indeholder et fokus på det rationelt tænkende menneske og en teknologifascination, hvor ud fra verden kategoriseres, og der per se skelnes mellem menneskelige og ikke-menneskelige elementer. Herved bliver der skabt en essentialisme, som gælder både mennesket og teknologien, hvor det non-humane bliver forbundet med det materielle, iboende, tekniske indhold, mens det menneskelige har tendens til at konnotere den omstændighedsskabende kontekst forstået som sociale faktorer. Dette vil altid være en måde at tale om verden på, der indebærer asymmetri: opdelingen i os (mennesker) og teknologi (ikke-mennesker).

Denne afhandling har fokus på den del af digitaliseringen, som vedrører og ønsker at inddrage borgerne. I den offentlige sektors måde at gøre dette på, opretholdes der ikke blot en dikotomi mellem menneske og teknologi, men også en forestilling om en topologi med staten som et center eller makroniveau, hvorfra digitalisering via de digitale løsninger skal *overføres* til borgerne, som udgør periferien eller et mikroniveau. Med analysen i dette kapitel ønsker jeg ikke på negativ vis at udråbe nogle som teknologiske determinister, men min pointe er at påpege, at den deterministiske tilgang til teknologi eksisterer i bedste velgående som forklaring og retfærdiggørelse af introduktionen af teknologi som obligatorisk i borgernes hverdag. For den offentlige sektor indgår dette som en del af det at skabe et mere moderne samfund og moderne borgere. Jeg ønsker dog at undersøge og udforske alternative tilgange til det at studere og analysere relationen mellem teknologi og menneske, hvormed det er hensigten at kunne diskutere den relation mellem teknologi og menneske, der er planlagt praktiseret i den offentlige sektors digitalisering af borgerne.

Dermed ønsker jeg at muliggøre alternative måder at tale om og forstå processen med at digitalisere borgerne end den, der bliver lagt frem af den offentlige sektor i deres digitaliseringspolitik, som fastholder og er med til at opbygge specifikke kategoriseringer af teknologi og menneske og relationen mellem disse. Jeg vil her lade mig inspirere af Grint og Woolgar og Wyatt til at udvikle et vokabular, der åbner op for at kunne diskutere relationen og sammenhængen mellem menneske og teknologi i de hjem, jeg besøger, og som senere vil komme til at fungere som en position, hvorfra jeg kan "gense" og diskutere den offentlige sektors digitalisering af borgerne. I dette kapitel er det via Grint og Woolgar, at jeg kommer på sporet af feministiske studier som Donna Haraways til at beskrive forholdet mellem teknologi og menneske på en såkaldt "post-essentialistisk" frem for "anti-essentialistisk" vis. Dette leder mig til at udvide mit syn på sammenhængen mellem menneske og ikke-menneske, som fordres af "a-moderne" (Latour 1993[1991]) og "post-humanistiske" analyser (Haraway 1991; 1997) i det følgende teoretiske kapitel (kapitel 2).

På samme vis, som jeg ønsker at åbne op for muligheden for at forstå og tale om teknologi og menneske på en anden måde end den, som den offentlige sektors tekster foreskriver og praktiserer, ønsker jeg at åbne op for muligheden af, at der kan eksistere andre digitaliseringsproblematikker end den, der handler om de estimerede 20%, og

hvad vi som samfund kan gøre for at hjælpe dem. I stedet for at tage denne eksisterende digitaliseringsproblematik op, vælger jeg derfor i mit empiriske feltstudie at tage udgangspunkt i dem, der umiddelbart ikke udgør problemet; nemlig de 80% af borgerne, som tilsyneladende *kan* blive digitale og derfor *skal*, idet de netop er i besiddelse af de nødvendige it-kompetencer.

Med indeværende kapitel skitserer jeg, hvordan digitaliseringen af borgerne præsenteres i den offentlige sektors strategier og handlingsplaner, og hvordan digitaliseringen af borgerne skabes som noget specifikt af den offentlige sektor i Danmark og er medvirkende til at etablere og sandsynliggøre digitalisering som et analytisk objekt, der legitimerer at undersøge og studere det i et ph.d.-projekt som dette. I dette kapitel har jeg altså søgt at lægge frem, hvordan "digitalisering af borgerne" i Danmark præsenterer sig som et objekt, som producerer en specifik teknologi/menneske-relation, som jeg videre frem i afhandlingen ønsker at belyse gennem et studie af praksisser i borgernes hjem. Herved forflytter det analytiske objekt sig fra den specifikke digitalisering af borgerne fundet i den offentlige sektor til at handle om "relationen mellem teknologi og menneske" mere generelt.

Med dette kapitel har jeg indledningsvist berørt koncepter inden for feltet STS som det teoretiske ståsted, som jeg vil foretage min analyse af min empiri ud fra. Disse koncepter skal i det følgende kapitel bidrage som et vokabular, hvormed jeg kan tale om "relationen mellem teknologi og menneske". Præciseringen af dette teoretiske ståsted såvel som en præcisering af afhandlingens analytiske såvel som empiriske objekt vender jeg tilbage til i afhandlingens kommende teoretiske og metodiske kapitler. Det kommende teoretiske kapitel er ligeledes medvirkende til at begrebsliggøre og skærpe mit forskningsformål.

Kapitel 2: En a-moderne og posthumanistisk analyse

Fortælling II: Martin og det digitale ur

Jeg kigger på artiklen i min hånd med overskriften "Nu bliver danskerne tvunget til at være digitale". Jeg skimmer gennem artiklen og forsøger ud fra underoverskrifterne at danne mig et indtryk af, hvad den drejer sig om. Samtidig forsøger jeg at lytte til Hans' forklaring om, hvorfor han gav mig artiklen som nærmest det første, umiddelbart efter jeg trådte ind i deres stue under mit første besøg hos dem. Jeg er ikke i stand til at lytte til Hans' tale om artikler og journalister, hvis navne jeg aldrig har hørt om. I stedet har jeg travlt med at se mig omkring i deres hjem og prøve at regne ud, hvor det vil være bedst at placere familien til vores indledende snak. Her har jeg planlagt at samle hele familien bestående af Hans, Ruth og Hans' teenage-søn Martin (fra et tidligere ægteskab). Hans' artikel-snak distraherer mig. Hans snak om artiklen, som handler om digitalisering i Danmark, er mig selvfølgelig meget velkendt og også relevant i lyset af mit besøg hos dem, men hvorfor får Hans det indtryk, at han skal informere mig om, hvad der findes af artikler om digitalisering?

På trods af denne indledende forvirring lykkedes det mig at samle Hans og hans familie omkring stuebordet, og jeg begynder at give dem en kort introduktion til mit studie, hvorfor jeg ønsker at besøge dem, og hvad planen er for de følgende timer af mit besøg osv. Jeg afrunder denne introduktion med at åbne op for spørgsmål: "Har I nogen spørgsmål til mig om mit studie, jeres egen del i det, eller hvad der kommer til at ske i løbet af mit besøg her?". Efter en kort tavshed er jeg klar til at fortsætte, idet Martin nølende tager ordet: "Ehm ... jeg tror, jeg har et spørgsmål...". Vi kigger alle sammen på ham, og hans øjne begynder at flakke mellem Hans og mig. "... Ehm, det er bare fordi, du sagde noget om, at du undersøger digitalisering og ... ehm ... os ... men jeg er ikke sikker på, hvad du mener med digitalisering ... Jeg er bare ikke sikker på, hvad du mener ... Når du siger digitalisering, minder det mig om sådan et digitalt ur – den der slags, der havde sådan nogle digitale tal ... så'r'n totalt firser."

Mens jeg forsøger at besvare Martins spørgsmål om, hvad jeg egentlig mener med digitalisering, begynder jeg at føle mig en smule usikker på, hvad jeg rent faktisk skal svare. Jeg forsøger at forklare ham, at mit projekt er initieret af den digitalisering af borgerne, der foregår nu og her, som er sat i gang af den offentlige sektor, men at jeg er ude for at studere relationen mellem digitalisering og borger i en

hverdagssammenhæng, og at jeg netop her ikke har svarene på forhånd. Derfor skal han ikke betragte mig som en ekspert på digitaliseringsområdet, selvom det er det, jeg studerer. Mens jeg snakker, kan jeg se på Martin ansigt, at min snak ikke overbeviser ham – han ser tværtimod blot mere og mere usikker og forvirret ud, hvilket smitter af på mig. Min strøm af snak bliver afbrudt af Hans: "Hvad jeg tror, Sara gerne vil have os til, er at vi skal fortælle om, hvilken effekt digitaliseringen har på vores hverdag og give hende nogle eksempler på dette." Jeg begynder at sige, at dette er delvist rigtigt, men Hans fortsætter: "Den digitale udvikling er kommet for at blive, den er overalt omkring os, vi kan ikke undgå den, så vi må bare følge med udviklingen – og det er vel derfor, du studerer det – er det ikke, Sara?" Han giver mig ikke tid til at svare, men fortsætter: "Da jeg underviste i gymnasiet for nogle år siden, havde vi ikke smartboards, og de studerende havde ikke hver deres computer. I dag er jeg pensioneret, så jeg behøver ikke at hoppe med på den vogn, men DU gør, Martin, og som der også står i den artikel, jeg gav dig, Sara: det digitale er OVERALT, og det er kommet for at blive."

Tilbage på mit kontor igen den næste dag læser jeg artiklen, Hans har givet mig. Budskabet i den og gengivelsen af digitaliseringsdebatten er sådan set den samme, som den jeg kender fra den offentlige sektors strategier og materiale om digitalisering, og som jeg nu genfinder hos Hans og hans retfærdiggørelse af min tilstedeværelse i deres hjem og mit studie i det hele taget. Idet jeg sidder og lytter båndet igennem igen med de mange timers optagelser og kigger i mine feltnoter fra mit besøg hos Martin, Hans og Ruth, spekulerer jeg over, hvad jeg kan sige om digitaliseringen af borgerne ud fra dette besøg. På trods af at Hans er pensionist og derfor potentielt kunne høre til gruppen af ældre, der har svært ved at blive digitale, har han it-kompetencerne og viser sig som den gode digitaliserede borger, der belærer ikke blot sin søn, men også mig om, hvad digitalisering er. Hvad der dog bliver ved at nage mig, er mit mislykkede forsøg på at besvare Martins vældig gode spørgsmål.

STS som et sprog til at tale om relationen mellem teknologi og menneske

Grunden til, at jeg lægger ud i dette kapitel med ovenstående fortælling om Martin og det digitale ur, er for at give et indtryk af, hvad det var, der mødte mig i mine besøg hos borgerne i deres hjem; at "digitaliseringen af borgerne" til tider træder frem som et klart afgrænseligt fænomen, vi kan tale om, og jeg kan undersøge – og til andre tider

ikke. Martins usikkerhed omkring, hvad digitalisering er og hans association af et ur med digitale tal fra 80'erne, gør mig opmærksom på og kommer til at fungere som et forslag om "digitaliseringen" som noget andet end den fremlagt af den offentlige sektor; en anden digitalisering med en anden teknologiforståelse. Martin og det digitale ur minder mig derved om, at digitaliseringen af borgerne "kan være anderledes".

At forsøge at studere noget ud fra den forudsætning, at "det kunne være anderledes" er ifølge Steve Woolgar en generativ præmis, som er kendetegnende for de retninger og debatter, som ligger sig inden for STS-feltet, hvor forskelligartet disse end måtte være (Woolgar & Lezaun 2013). Ifølge Woolgar har de forskellige retninger og debatter inden for STS dog deres forskellige udgangspunkter og erkendelsesinteresser – hvoraf jeg i dette kapitel vil gøre rede for nogle – men belyser trods dette på hver deres måde, hvordan noget kunne være anderledes. Woolgar fremhæver således i "The Machine at Work" værdien i såkaldte "alternative analyser" (Grint & Woolgar 1997, s. 164), som i denne bog er koncentreret om spørgsmålet om, hvad der sker: "*... when you apply the scepticism normally reserved for social relations to technology?*" (ibid, s. 37).

Grint og Woolgar (1997) og Wyatt (2008) peger mig således i retning af et vokabular, der fordrer alternative analyser. Det er et alternativ til det vokabular, jeg tilbydes af den offentlige sektor selv og af artiklerne og diskussionerne i den offentlige debat, som omhandler digitaliseringen af borgerne og som beror på en deterministisk opfattelse af teknologi, som er med til at opbygge og fastholde specifikke kategoriseringer af teknologi og menneske. I dette kapitel vil jeg udvide og præcisere det vokabular fundet hos Grint, Woolgar og Wyatt, som ligger inden for feltet STS. Jeg vil anvende vokabularet til at beskrive relationen mellem "teknologi" og "menneske" – både den jeg finder i materiale fra den offentlige sektors, som jeg allerede har påbegyndt i forrige kapitel – og den jeg finder i mit feltstudie hos borgerne i deres hjem. Videre frem i afhandlingen vil dette vokabular desuden være mig behjælpeligt med at få præciseret mine forskningsformål, og endnu vigtigere vil det i samspil med min empiri hjælpe mig til at belyse selvsamme forskningsformål.

Dermed ønsker jeg at muliggøre et supplement til den offentlige sektors måde at forstå og i form af de digitale løsninger praktisere digitaliseringen af borgerne på. Når jeg bruger ordet "supplement", er det dog for at påpege, at jeg ikke ønsker at vende ryggen

til den offentlige sektor og dennes digitaliseringsproblematik og dermed den teknologisk deterministiske måde at gå til teknologi på. Heri følger jeg Wyatt, når hun skriver, at den teknologisk deterministiske teknologiforståelse stadig eksisterer i bedste velgående og har betydning for vores teknologiske praksisser og derfor ikke bør ignoreres – hvilket man har haft tendens til inden for STS (et felt hun bekender sig til) (Wyatt 2008).

Som nævnt i kapitel 1 taler Wyatt om, at teknologisk determinisme har været udskældt inden for teknologistudier og særligt STS, men at vi må anerkende den teknologiske determinismes tilstedeværelse som en aktør, der i mange sammenhænge har stor indflydelse på, hvordan teknologi blive tænkt og gjort i vores samfund. Ifølge Wyatt må vi tage den teknologiske determinisme seriøst som en eksisterende måde – ud af flere – hvorpå man kan forstå teknologiens tilstedeværelse i verden: *"We need to take seriously the effort to stabilize and extend the messy and heterogeneous collections of individuals, groups, artifacts, rules, and knowledges that make up our sociotechnical world."* (Wyatt 2008, s. 176). Jeg vil derfor ikke kassere den teknologiske determinisme og dermed behandle den som en forkert eller falsk fremstilling af kategorierne "teknologi" og "menneske" eller relationen mellem disse på, men vedkende mig den som én blandt flere tilgange til teknologi og menneske; en tilgang som jeg genfinder i mine møder med borgerne i deres hjem, hvilket Martins far Hans er et glimrende eksempel på. Kun når man anerkender den teknologiske determinisme som indvirkende i verden, vil mennesker ifølge Wyatt *"... have the tools to participate in creating a more democratic sociotechnical order."* (Wyatt 2008, s. 176).

Som nævnt i kapitel 1 stræber Grint og Woolgar (1997) efter at foretage det, som de kalder en post-essentialistisk – til forskel fra en anti-essentialistisk – undersøgelse. Hvor anti-essentialismen forsøger at gøre op med kategorier ved at argumentere for en omvending af disse (køns-kategorien for visse feministers vedkommende og natur med kultur og samfund for visse konstruktivisternes vedkommende), søger post-essentialismen at bryde helt med disse kategorier og dermed *"the very idea that there is 'something' in there."* (Grint & Woolgar 1997, s. 113-115). Hermed refererer de til forestillingen om "deus ex Machina" som teknologiens ånd eller natur og til den anti-essentialistiske diskussion og kritik, som ifølge dem forbliver fastlåst i kategorierne og dermed i en delvis essentialisme ved at forsøge at udskifte guddommen i teknologien

med en gudinde "Machina ex Dea" (hvilket de tilskriver en del af feminismen) eller med en gud af politiske eller sociale interesser²². I stedet plæderer Grint og Woolgar for en "*major reworking of the categories and conventions of language use*" og fortsætter med at foreslå en alternativ analyse eller strategi, som undersøger nye måder at skrive på og nye former for refleksivitet. Dette foreslår de kan komme til live gennem det at opfinde nye monstre og marginaliserede eksistenser, der kan erstatte standarder og de gængse måder at bedrive analyse, som kan overskride konventionelle kategorier og sondringer. Herefter henviser Grint og Woolgar til, at bevægelser eller undersøgelser i denne retning kan findes i udforskningen af Haraways cyborg (Haraway, 1991) og Bruno Latours "kvasi-objekter" (Latour 1993[1991]) (Grint & Woolgar 1997, s. 174, note 18). Ved dette inspirerer Grint og Woolgar mig til at udvikle et vokabular, som kan udvide mit syn på og ikke mindst belyse relationen mellem menneske og ikke-menneske med diskussionerne af Bruno Latour og Donna Haraway og dermed foretage en såkaldt a-moderne (Latour 1993[1991]) og posthumanistisk analyse (Haraway 1987; 1991; 1997). Disse former for analyser hører under feltet STS og kan ses som to forskellige retninger, som begge beskæftiger sig med studiet af videnskab og teknologi og relationen mellem teknologi og menneske, og som en del af en empirisk og dynamisk relationel orienteret tilgang til teknologi, der overordnet er karakteristisk for Don Ihde (1990) og hans generation (Albrechtslund 2013, s. 272). Jeg vil i dette kapitel gøre rede for, hvad sådanne a-moderne og posthumanistiske analyser indebærer.

Jeg vil lægge ud med Latours teori om, at vi aldrig har været moderne (Latour 1993[1991]), og med hans begreber om "purificering" og "translation" vil jeg udvide min forståelse af det "moderne" og det såkaldte "a-moderne", og hvad sådanne analyser indebærer. Dette benytter jeg bl.a. til at forstå *bagudrettet*, hvorfor digitaliseringen af borgerne og den medfølgende problematik til tider synes at fremstå klart for mig som en samlet enhed og proces og til andre tider ikke. Feministisk-STs og særligt Haraways såkaldte cyborg-koncept, giver mig adgang til et vokabular, hvormed jeg *fortløbende* vil beskrive og analysere det komplekse forhold og sammenvævningen mellem menneske,

²² Det er, hvad Bruno Latour (2005) netop pointerer er tilfældet inden for socialvidenskaberne, hvor den teknologiske determinisme blot er udskiftet med en "social determinisme" (Latour 2005, s. 84). Meget overordnet sagt argumenterer Latour i bogen "Reassembling the social" (2005) for, hvordan man kan fjerne sig fra både en teknologisk og social determinisme og at privilegere kategorien "social" ved at følge tankegangen i aktør-netværksteori (ANT).

teknologi, materialitet og diskurs, som jeg støder på i mit møde med borgerne i deres hjem (kapitel 4 og 5). Dette skal åbne op for at kunne foretage såkaldte cyborg-analyser.

Indeværende kapitel vil indeholde en præcisering af afhandlingens teoretiske ståsted – for i sidste ende at kunne præcisere mit forskningsformål ud fra dette ståsted og dermed en præcisering af afhandlingens analytiske og empiriske objekt. Kapitlet kan derved betragtes som en begrebsafklarende basis, hvori jeg tager afsæt i min videre analyse, og som kan danne basis for en videreførelse og videreudvikling af de her præsenterede begreber i kapitel 4, 5 og 6.

”Hvad er det egentlig, du studerer?”

På samme vis som Martin indirekte spørger mig i fortællingen ovenfor, er jeg adskillige gange i løbet af mit ph.d.-studie blevet spurgt: ”hvad er det egentlig, du studerer?”. Det er ikke usædvanligt, at man som forsker kan have svært ved at præcisere dette. Pointen er netop i mit tilfælde, at analyseobjektet i den valgte optik ikke er i besiddelse af en essens eller given natur, hvis formål det er at kortlægge og definere, hvorfor dette kan besværliggøre et enkelt og klart svar.

At arbejde inden for et felt som STS forstår jeg som ensbetydende med at arbejde ud fra en konstruktivistisk og performativ forståelse. Adskillige studier og retninger inden for feltet STS (bl.a. feministisk STS og ANT) synes således at være baseret på et begrebsmæssigt arvegods, der betragter viden og verden som konstruerede og performede gennem praksisser eller ”netværk”, som ANT ville benævne det. Dette vil blive præciseret fortløbende i dette kapitel. At det ikke er givet eller i sig selv indlysende, hvad der menes med dette, bliver dog tydeligt i Grint og Woolgars diskussion af konstruktivisme, hvor der angiveligt ifølge dem er dele af konstruktivismen, der ikke formår at adskille sig radikalt fra den essentialisme, som man ellers generelt inden for STS forsøger at fjerne sig fra (Grint & Woolgar 197, kap. 4).

Begrebet ”performativitet” er ligeledes blevet brugt i mange forskellige sammenhænge og med forskellig betydning. Inden for STS er det således ikke en enkel sag at adskille forestillingen om, at verden bliver til gennem performativitet fra lignende begreber såsom ”produktion”, ”konstruktion”, ”skabelse/fremkomst” (emergence) og

"enactment"²³. Inden for det brede felt STS synes der således at optræde adskillige begrebsmæssige variationer, der kan synes tilsvarende hinanden og som overlappende eller endda dækkende over det samme med svært identificerbare nuanceforskelle, hvilket vi skal se eksempler på med nogle af Latours begreber senere i dette kapitel. Indeværende kapitel har derfor til formål at tydeliggøre og specificere det konceptuelle vokabular og dermed teoretiske ståsted, som er afgørende for, hvordan jeg forstår analyseobjektets væren eller tilblivelse i verden (ontologisk), og hvorledes det dermed er muligt at studere det (metodologisk) og vide noget om det (epistemologisk). Dette har i sidste ende indflydelse på, hvilken type analyse og kritik, jeg foretager i afhandlingen.

Spørgsmålet i dette afsnits overskrift om, hvad det er, jeg studerer, kan forstås på to måder. Det kan forstås som et spørgsmål om, hvad det er, der er henholdsvis mit analytiske og empiriske objekt. Men selvom dette er klarlagt, og man, som jeg, er klar over, at det er relationen mellem teknologi og menneske, som jeg finder den henholdsvis i den offentlige sektors digitalisering af borgerne og i de forskellige daglige praksisser i borgernes hjem, jeg studerer, kan man som Martin yderligere spørge til, hvad det er, jeg mener, når jeg siger "digitalisering". Således er min forklaring om, at jeg studerer "digitalisering af borgerne i Danmark" ofte blevet fulgt op af spørgsmålet om, hvilke digitale løsninger, det præcis er, jeg studerer, og om mine "usability-studier" har fokus på SKAT.dk eller borger.dk, eller hvilke tablets jeg fokuserer på: er det mon smartphones eller iPads? Jeg er klar over, at Martins spørgsmål som sådan ikke er af teoretisk art, men fortællingen om Martin og det digitale ur og hans spørgsmål peger for mig på det nødvendige i at forsøge at beskrive nogets væren/ hvordan noget er til i verden, og hvordan dette kan undersøges; dvs. hvordan jeg ontologisk og teoretisk forstår og behandler det objekt, jeg studerer. At det netop ikke er denne afhandlings teoretiske overbevisning, at et objekt (eller for den sags skyld et subjekt) er i besiddelse

²³ Jeg har valgt ikke at oversætte dette begreb om "enactment" hentet hos Annemarie Mol (Mol 1999; 2002), idet det kun vanskeligt lader sig oversætte præcist til dansk. Med begrebet ønsker Mol at lægge vægt på det, der studeres og beskrives som en virkelighed, der skabes så at sige "in the act". Dermed ønsker hun med begrebet at markere en radikalitet i forhold til begreber såsom konstruktion, produktion og performance, idet hun med "enactment" ønsker at understrege, at der ikke er noget mere virkeligt bag det, som performs (Mol 2002, s. 31-33). Dermed bliver det, man studerer og beskriver, ikke forskellige perspektiver på den *samme* virkelighed, men virkeligheder i sig selv. Med dette fjerner Mol sig fra en såkaldt perspektivisme, socialkonstruktivisme og pluralisme i lighed med nyere udviklinger inden for ANT (det såkaldte post-ANT) og videnskabsstudier (Gad 2005, s. 5). Jeg vil endvidere komme ind på dette i afhandlingens kapitel 4.

af en særlig essens eller natur, men i stedet bliver til i verden til tider som noget abstrakt og diskursivt og til tider som noget konkret og materielt gennem vedvarende performative konstruktioner, gør det det ikke desto mindre vigtigt at forsøge at indkredse og specificere. Og når jeg netop ikke kan gøre dette ved at finde frem til digitaliseringens natur eller essens, må dette ske ved hjælp af teorien.

Jeg vil altså her præcisere, hvordan jeg forstår det, jeg undersøger, og hvilke begreber og diskussioner, jeg vurderer, hjælper mig i en sådan undersøgelse, og hvad dette betyder for, hvordan jeg går til værks. Dette implicerer, at jeg forstår verden konceptuelt og metodisk som vævet sammen på en måde, som John Law i *After Method* beskriver i udsagnet: "[M]ethods, their rules, and even more methods' practices, not only describe but also help to produce the reality that they understand." (Law 2004, s. 5). Og han fortsætter med sin påstand om, at metode ikke blot er "*a set of techniques. It is not just a philosophy of method, a methodology ... It is also, and most fundamentally, about a way of being ... Method goes with work, and ways of working, and ways of being.*" (ibid, s. 10). Dette indikerer, at teori og metode i en sådan forståelse er gensidigt afhængigt af hinanden på en måde, som strukturen i denne afhandling kunne understøtte ved at samle den teoretiske og metodiske redegørelse og diskussion i eksempelvis et samlet kapitel. I overblikkets tjeneste har jeg dog valgt at forsøge at skille disse ad i henholdsvis et teoretisk og metodisk kapitel, hvilket dog ikke skal lede til en forestilling om metode som netop "et sæt af teknikker" og teori som "et sæt af værktøjer", man frit vælger, og som man i sin analyse applicerer på empirien. Mens dette indeværende kapitel vil koncentrere sig om den teoretiske og konceptuelle redegørelse og diskussion, vil det følgende kapitel koncentrere sig om den metodiske.

Før jeg begiver mig ind i redegørelsen og diskussionen af, hvad der her forbindes med en a-moderne læsning, skal opmærksomheden rettes mod at få beskrevet, hvad jeg forstår ved det analytiske og empiriske objekt og dermed tage hul på at få præciseret, "hvad det egentlig er, jeg studerer".

Det analytiske og empiriske objekt

Som vist i fortællingen om Martin og det digitale ur blev jeg ofte under mine besøg i de forskellige hjem i tvivl om, hvad det var, jeg egentlig studerede. Nogle gange var det som om, "digitaliseringen af borgerne" og dermed en specifik relation mellem teknologi og

menneske, var til stede i de forskellige hjem i den form jeg kendte til, og alligevel var det som om, at den til tider forsvandt for at blive afløst af praksisser, som både synes at have med digitaliseringen af borgerne at gøre; og så alligevel ikke. Denne tvetydige oplevelse affødte netop den "disconcertment", jeg med Helen Verran (1999, 2001) introducerede i afhandlingens indledning. De tvetydige praksisser, der på en gang synes at have noget med digitaliseringen af borgerne at gøre og så alligevel ikke, synes at være præget af det familiære og det hjemlige, der dominerede mine oplevelser i hjemmene; som i fortællingen om Hanne og udestuen. Her var det, jeg mest af alt kunne få øje på, en helt almindelig familie, som spiste frokost i Hannes udestue, mens den offentlige sektors digitalisering og den relaterede digitaliseringsproblematik synes at være langt borte for dog alligevel at være en del af denne udestue-oplevelse – dog på en subtil vis, som først begreberne præsenteret i dette kapitel gjorde mig i stand til at analysere.

For ikke at miste blik for, hvad det er, man studerer, men derimod forsøge at konkretisere dette, kan man til at begynde med forsøge at skelne mellem det såkaldte analytiske og empiriske objekt. Disse beskrives hos socialantropolog Kirsten Hastrup på følgende vis:

"Det empiriske objekt er en del af verden, som antropologen konkret undersøger; det er her, den første undren opstår. Det empiriske lader sig ikke så nemt afgrænse, fordi der altid kan trækkes nye forbindelser og udpeges flere forudsætninger, og fordi både mennesker og ideer flytter sig og skaber ny betydning. Det analytiske objekt sætter grænser for hvad man vil vide noget om; det udtrykker en selektiv opmærksomhed. Det bliver den klart tegnede figur, der træder frem på den brogede empiriske baggrund, og som bærer præg af antropologens teoretiske interesse." (Hastrup 2010[2003], s. 15).

Som nævnt i forrige kapitel har det analytiske objekt forskubbet sig fra at være den offentlige sektors "digitaliseringen af borgerne" til nu at være "relationen mellem teknologi og menneske" med afsæt i den offentlige sektors "digitalisering af borgerne". Derved synes det analytiske objekt i denne afhandling ikke så let afgrænseligt og klart aftegnet som indikeret hos Hastrup. Jeg er uden tvivl gået til det at studere relationen mellem teknologi og menneske med det, Hastrup benævner som en teoretisk interesse. Denne er dog til stadighed blevet udfordret og "disconcerted" af mine oplevelser hos bl.a. Martin og Hanne og har fordret, at jeg har måttet genoverveje denne samt hvilke

teoretiske koncepter, der bedst muligt kunne tjene mig i forsøget på at forstå og beskrive denne relation ud fra mit feltstudie hos borgerne i deres hjem. Bevægelsen mellem det teoretiske og metodiske og det analytiske og empiriske objekt har således været til stede projektet igennem. Med dette ønsker jeg at pege på, at det analytiske objekt i mit tilfælde altså synes helt afhængigt af og sammenvævet med den empiriske oplevelse eller undren, jeg har haft om det, og at dette kan være grunden til, at jeg som forsker kan blive i tvivl om, hvad det er, jeg studerer. Denne svært afgrænselige karakteristik synes netop at kalde på en begrebslig ramme og teori, som understøtter en dynamisk og mangfoldig beskrivelse snarere end en teori, der understøtter en kategorisering eller egentlig definition af "digitalisering" og "borger" og relationen mellem disse.

Jeg argumenterer altså for, at det empiriske og analytiske objekt ikke synes så lette at adskille som antydnet i citatet af Hastrup, men snarere sammenvævede og indflyende på hinanden på det man kunne kalde "cyborg-agtig" vis. Inden jeg går videre til at lægge frem, hvad en sådan "cyborg-agtig vis" indebærer, vil jeg forstå Latours begreber om "purificering" og "translation", som han benytter i sin karakteristik af det moderne og det a-moderne. Jeg vil abonnere på disse begreber i forsøget på at forklare, hvorfor relationen mellem teknologi og menneske som nævnt nogle gange fremtræder som genkendeligt fra den offentlige sektors digitalisering af borgerne, mens den andre gange synes at have meget lidt at gøre med mine oplevelser i de seks forskellige hjem.

En alternativ modernitetsforståelse

Som Grint og Woolgar (og STS generelt) plæderer også Latour grundlæggende for et alternativ til en essentialistisk opfattelse af teknologi. På samme vis som Wyatt argumenterer Latour dog ikke for, at en sådan essentialistisk opfattelse af verden ikke eksisterer eller er usand og skal ignoreres, men taler for, at man åbner op for og søger alternativer til en sådan forståelse. Hvor alternativet til essentialisme hos Grint og Woolgar ligger i den såkaldte post-essentialisme, ligger den hos Latour i "We have never been modern" (1993[1991]) i det, han kalder for "translationerne", "hybriderne" eller "kvasi-objekterne". Som vi skal se, er Latours pointe, at både translation og purifikation (essentialisme) altid vil være til stede i både en moderne og a-moderne forståelse –

sidstnævnte ikke at forveksle med en postmoderne²⁴ – men at de vægtes forskelligt, og at fokus og forholdet mellem disse derfor varierer i henholdsvis en moderne og a-moderne virkelighedsskabelse.

Bruno Latour sættes ofte lig med Aktør-netværksteorien (ANT), som han sammen med John Law og Michel Callon betragtes som ophavsmand til. Den del af det Latourske tankegods og de koncepter, jeg abonnerer på ved en såkaldt a-moderne læsning ud fra "We have Never been Modern" (1993[1991]), synes at fungere som det filosofiske udgangspunkt for store dele af hans aktør-netværksteori. ANT kan siges at tilhøre en anden gren eller retning inden for STS end cyborg-feminismen eller feministisk STS. ANT (tidlig ANT og tidlig Latour) er netop blevet kritiseret af feministisk STS for ofte at fokusere på "vinderen" og netværket bag denne – f.eks. hvordan noget har udviklet sig til en succes og er blevet purificeret og dermed stabiliseret som et faktum, vi alle tager for givet – i stedet for på "taberne", de undertrykte eller dem, der ikke passer ind – dvs. på minoriteterne og de marginaliserede (Haraway 1997, Star 1991). Feministisk-STS med den specifikke del kaldet cyborg-feminismen har altså en anden erkendelsesinteresse end den tidlige Latour. Jeg anser dog ikke de to retninger som modstridende og de indgår da også begge ubesværede som omdrejningspunkt for diskussion og videreudvikling af begreber internt i de samme tekster; tekster, som jeg senere i afhandlingen gør brug af og diskuterer mit feltstudie hos bl.a. Hanne og senere Johnny, Lise og Torben ud fra.

"We have never been modern" (1993[1991])²⁵, regnes for Latours filosofiske hovedværk og er bl.a. blevet kaldt for både uhyre ambitiøst, vanvittigt modigt og et vanvittigt abstrakt tankeeksperiment (Blok & Elgaard Jensen 2009, s. 112). Hvad Latours samlede modernitetsfilosofi indebærer, er således også en uhyre ambitiøs og vidtrækkende opgave at redegøre fyldestgørende for. Jeg vil "nøjes" med at give et indtryk af denne modernitetsfilosofi og gå ind i en mere detaljeret redegørelse, som

²⁴ Det er ud fra denne påstand og argumentation, at Latour endvidere pointerer, at vi ikke kan tale om at være postmoderne, da dette vil forde en anerkendelse af, at vi på et tidspunkt har været moderne.

²⁵ "Vi har aldrig været moderne" trækker tråde bagud til Latours videnskabsantropologi med bl.a. "Laboratory life" (1986[1979]) og dyrker de filosofiske aspekter af aktør-netværksteorien såvel som lægger tråde ud til hans videre forfatterskab med hans såkaldte "associations-sociologi" i "Reassembling the Social" (2005), hvor hans kritik af de "hårde" (natur)videnskaber bliver breddet ud til nu også at gælde socialvidenskaberne.

knytter sig til de begreber, jeg henter og benytter hos Latour; her særligt begreberne om "purificering" og "translation".

Den Latour²⁶, vi har at gøre med i "We have never been modern", forsøger på at give en diagnose af det moderne. Dette inkluderer en beskrivelse af, hvordan så store felter som politik, religion og videnskab manifesterer sig i den vestlige verden fra midten af 1600-tallet til nu. I dette omfattende projekt, som kan siges at ville beskrive hele den vestlige verdens indretning, får Latour opstillet det, han kalder for Den Moderne Forfatning såvel som dens modsætning (Den a-moderne forfatning) og "tingenes parlament", hvori Latour argumenterer for at have reetableret en symmetri mellem de to dele af det, der regerer ("branches of government"), nemlig: "*that of things – called science and technology – and that of human beings.*" (Latour 1993[1991], s. 138). Heri opfordrer han desuden til – vha. temmelig komplicerede visualiserede modeller (ibid, s. 11, 51-52, 102) – at man taler om "kontinuitet" frem for "brud", "kollektiv" frem for "kultur" og frem for alt om "hybrider" frem for "purificerede entiteter".

Årsagen til, at jeg føler det presserende at trække på Latour i denne afhandling og sammenhæng, er hans modernitetsforståelse som et alternativ til den modernitetsforståelse, der hersker i den offentlige sektors digitalisering af borgerne.²⁷ Ved dette bliver det nemlig muligt for mig at betragte digitaliseringsprojektet som "et moderne purifikationsprojekt", som i dets udlægning og målsætning ignorerer sig selv som en hybrid. Som vi så i kapitel 1, etableres digitaliseringen af borgerne i et sådant projekt som et skridt fremad eller et trin op ad udviklingsstigen mod et højere udviklingstrin. Digitaliseringen af borgerne bliver her sat lig et uundgåeligt teknologisk fremskridt. Begrebet "tid" anses i et sådant moderne projekt som noget stabilt fremadskridende repræsenteret ved bl.a. den lige linje med en pil i et koordinatsystem, som vi i den europæisk/amerikanske kultur er bekendt med fra matematiktimerne i skolen. Ved dette adskiller det moderne digitaliseringsprojekt os fra "de moderne" bl.a.

²⁶ På samme måde som Latour selv er også hans begreber glidende eller flydende over tid og kan derfor være vanskelige at få greb om. Som Anders Blok og Torben Elgaard Jensen påpeger, kan Latour derfor betragtes som en berømt videnskabsmand, der ved et stort "arbejde" "stabiliseres" som en sådan. Derved benytter de sig af Latours egne koncepter i analysen af ham, hvorfor han kan siges at eksistere som et netværk, der ligesom andre netværk stabiliseres eller destabiliseres, hvorfor man kan tale om forskellige "Latour'er" på forskellige givne tidspunkter i hans forfatterskab (Blok & Elgaard Jensen 2009, s. 39-42).

²⁷ Latours modernitetsforståelse er i det hele taget karakteriseret ved at være et alternativ til andres modernitetsforståelse som f.eks. Baudelaires og Marx', idet det fælles for disse er (til forskel fra Latour), at moderniteten fremstilles som en periode eller en tilstand, der enten er her eller kan opnås.

qua videnskab og teknologi fra de umoderne og en uciviliseret arkaisk fortid: *"The adjective 'modern' designates a new regime, an acceleration, a rupture, a revolution in time. When the word 'modern', 'modernization', or 'modernity' appears, we are defining, by contrast, an archaic and stable past."* (ibid, s. 10).

Det er det, som jeg vha. Martin bliver opmærksom på, idet Martins tilgang kan siges at afsløre et alternativ til denne måde at ordne og forstå relationen mellem teknologi og menneske, som kommer til udtryk i den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Udover at digitaliseringen af borgerne og dens problematik for Martin åbenlyst intet har at gøre med en proces, hvor digitale løsninger frembragt af den offentlige sektor implementeres og tages i brug hos borgeren, er digitaliseringen af borgeren ikke nødvendigvis knyttet sammen med teknologisk udvikling og fremskridt og det at være moderne. Martin foreslår det i stedet som noget, der har med noget fortidigt og for ham forældet at gøre.

Modernisme eller det moderne er dog i Latours udlægning ikke en afgrænset periode i tid, men en måde at forstå og tolke verden på, som Latour mener, kendetegnes af en grundlæggende hang til at forenkle verden ved at purificere og dermed forstå verden i kategorier og dikotomier (f.eks. godt/ondt, natur/kultur, det humane/det non-humane). Ifølge Latour giver det at forstå og mobilisere digitaliseringen af borgerne som modernisering og som en del af et moderne projekt nogle særlige muligheder. Den tillader os at purificere natur og samfund, således at disse fremstår som adskilte og i det hele taget at opretholde forestillingen om rene kategorier såsom naturen, videnskaben og teknologien. Samtidig omgiver vi os med såkaldte hybrider (kvasi-objekter), som konstant sammenblander disse kategorier: *"If we consider hybrids, we are dealing with mixtures of nature and culture; if we consider the work of purification, we confront a total separation between nature and culture."* (ibid, s. 30).

De moderne erkender altså hybridernes eksistens, men tøjler dem ved overbevisningen om, at de ikke vil kunne forstyrre den naturlige eller samfundsmæssige orden. Vestlige såkaldte moderne kulturer har fokus på purifikationer (det der f.eks. gøres i den vestlige videnskabelige praksis og som ifølge Latour kræver en masse arbejde), mens hybriderne træder i baggrunden, hvormed et sådant samfund ifølge Latour tildeler sig selv en frihed og tillid til sig selv, der faktisk gør det muligt at producere og mobilisere

hybrider i stor stil. Og omvendt vil kulturer, der har fokus på hybrider og som tydeliggør disse (de kulturer, som ofte betegnes som "primitive") ofte udvise større ærbødighed og tilbageholdenhed. Og dette er det, som Latour kalder "det moderne paradoks".

I det moderne paradoks ligger der således en dobbelttydighed. På den ene side adskiller de moderne natur og samfund i den rene "natur" og det rene "samfund", der dermed ses som transcendent, fraværende eksterne kræfter – ustyrlige for mennesket – for i næste nu at beskrive disse som immanente kræfter for mennesket at påvirke og forme. Dette er den samme form for dobbelttydighed, der ligger i den teknologi- og digitaliseringsforestilling frembragt af metaforen om "den digitale bølge". Her fremsættes teknologien på den ene side som en kraft, der vælter ind over os mennesker og på den anden side som digitale løsninger, der som teknologiske redskaber bliver udviklet af og til brug for og hjælp for os mennesker. I den moderne selvforståelse separerer de moderne altså purifikationsarbejdet ("work of purification") og translationsarbejdet ("work of translation"), hvilket giver dem et utal af muligheder for at producere hybrider for derefter at usynliggøre disse; som Latour konstaterer, må de (purifikation og translation) "*... remain distinct if they are to remain effective.*" (ibid, s. 10). Det er, hvad vi indtil nu ifølge Latour er lykkedes med at gøre i vores praktisering og teoretisering af verden, som afhandlingen pointerer, er gældende for den måde relationen mellem teknologi og menneske konfigureres i den offentlige sektors digitalisering af borgerne.

Latour ønsker at pege på, at den moderne selvforståelse blot er én bestemt måde at organisere verden på og problematisere og kritisere, hvad der foregår i denne, blandt andre alternativer, som vi dog har en tendens til at negligere som umoderne og ligefrem primitive. Den moderne selvforståelse giver dermed begrænsede muligheder i sin måde at opstille problemer og skabe kritik, idet disse også "opstår" og defineres ud fra en forståelse af os som moderne og ud fra en fremhævelse af purifikationer frem for hybriderne. Den form for kritik, der således er indbygget i digitaliseringsproblematikken, er således skabt ud fra en purifikation af kategorier som samfund, teknologi og de sociale (menneskelige) og dermed inden for rammerne af en moderne selvforståelse, hvorfor digitaliseringskritikken kunne kaldes en moderne kritik med en moderne løsning, der handler om opkvalificering, kompetenceløft og uddannelse.

Jeg vender tilbage til en detaljeret analyse af digitaliseringsproblematikken som en sådan moderne form for problematik, som Kathryn Pyne Addelson (1993; 2002) benævner som "et offentligt problem" i afhandlingens kapitel 6.

Et posthumanistisk sprog

Som tidligere nævnt foreslår Grint og Woolgar en alternativ strategi, som undersøger nye måder at skrive på ved at opfinde nye monstre og marginaliserede eksistenser, der kan erstatte standarter og de gængse måder at bedrive analyse, som kan overskride konventionelle kategorier og sondringer. Grint og Woolgar foreslår her både Latours kvasi-objekt (hybrider) og Haraways cyborgs (Haraway 1991) som sådanne monstre; muligvis foranlediget af Latours egen sammenstilling af disse (Latour 1993[1991], s. 47). Både kvasi-objektet og cyborgene synes altså begge at rumme det tvetydige og til tider modsatrettede og synes at undslippe i forsøget på en moderne ordning af disse. Til trods for Haraways til tider lige så komplekse og ambitiøse pointer, koncepter og kontroversielle skrivestil som Latours, tilbyder hun forslag til, hvad det vil sige at foretage en cyborg-analyse (Haraway 1987; 1991; 1997). En sådan analyse har altså til formål at synliggøre det tvetydige indeholdt i cyborgs (eller hybrider) i stedet for at ignorere dette i et forsøg på en ordning i forhold til konventionelle kategorier og dikotomier, som i denne sammenhæng først og fremmest er en distinktion mellem menneske (det humane) og teknologi (det non-humane).

Cyborg-feminismen, som er en del af feministisk STS, er en retning inden for STS, som er en del af en begrebsramme, der også benævnes som posthumanisme. Særligt Haraways bidrag af tekster og analyser kan dog siges ikke kun at begrænse sig til at bidrage til feministisk STS, men i lige så høj grad til STS generelt og til diskussioner omhandlende socio-materielle interesser ikke afgrænset til spørgsmål om køn, hvorfor Lucy Suchman også i sin tekst om feministisk STS pointerer, at der ikke nødvendigvis bør argumenteres for feministisk STS som en let afgrænselig underdisciplin til STS (Suchman 2008, s. 139). Hvor Grint og Woolgar bruger begrebet post-essentialisme primært til at beskrive en bevægelse væk fra teknologi som havende en natur eller essens, gør det sig gældende for posthumanismen, at den, som navnet angiver, er en bevægelse væk fra mennesket som havende en essens og fra mennesket som centrum for analysen og som alle tings målestok. I et ordspil over Latours titel "We have never been modern", pointerer Haraway således at "we have never been human" i forståelsen

af mennesket som en intensionel, rationel og enestående aktør (Jensen 2008, s. 378). I posthumanismen synes der således at være en udbredt interesse for at studere den komplekse vekselvirkning og dermed de skiftende grænser mellem menneske og teknologi og hvilken handlekraft, der ligger i det socio-materielle. Posthumanismen synes altså ligesom Latours a-modernitet at vægte en symmetrisk forståelse af verden, der er ensbetydende med, som Latour udtrykker det i sin introduktion til ANT: *"To be symmetric, for us, simply means not to impose a priori some spurious asymmetry among human intentional action and a material world of causal relations."* (Latour 2005).

Posthumanismen tillader en at stille spørgsmål om, hvordan netop *relationer* dannes mellem de forskellige entiteter eller aktører, og hvordan disse aktører konstitueres i samme bevægelse, hvor holdbare disse relationer er, og hvilke effekter de bringer med sig. Materialitet/teknologier er i disse bevægelser ikke passive størrelser, som skabes og bestemmes af mennesket. Materialitet gør modstand og indgår i konstitueringen af samfundet. Dette er dog ikke ensbetydende med, at teknologi er noget, som gør mennesket i stand til at gøre "hvad som helst" (Gad & Lauritsen 2010, s. 36). Dette hænger således fint sammen med en grundtanke i STS og i denne afhandling, nemlig at teknologi heller ikke skal tilskrives og er udtryk for, at en større kraft er på spil, som fratager mennesker deres handlekraft eller værdighed og derved bliver teknologisk determinant. Ifølge Haraway er teknologier netop snarere rekonfigurerende anordninger, som deltager i en løbende konstruktion af specifikke situationer. De er *"ways of life, social orders, practices of visualisation"* (Haraway 1991, s. 194).

Konstruktivismen udvides i denne posthumanistiske forstand til ikke blot at omfatte semiotiske tegn, men også materielle artefakter, der deltager i at konstruere verden og omsætte hinanden i denne proces (Law 1999, s. 3). Verden påvirker og forandrer os, ligesom vi påvirker og forandre den i en fortløbende tidslig proces og med åbne og i sidste ende uforudsigelige konsekvenser (Haraway 1991, s. 198). I en sådan tilgang udfordres opfattelsen af teknologi således som værende i besiddelse af en egen kraft samtidig med, at tilgangen ligeledes udfordrer den humanistiske opfattelse af mennesket som centrum for samfundets udvikling, hvilket medfølger en decentrering af det menneskelige subjekt.

Cyborg-figuren (relationen mellem teknologi og menneske)

Cyborg-figuren er oprindeligt introduceret i 1960'erne og brugt som en billedliggørelse og som et eksempel på kombinationen mellem menneske og maskine. Udtrykket cyborg anvendes ofte om en organisme, der har forbedrede evner grundet teknologien. Det er således en figur, der er forbundet med forskellige sammenhænge og forståelser fra væsener i fiktion – f.eks. portrætteret i diverse sci-fi-film, hvor cyborgs mere maskine end menneske overtager jorden – til eksempler på implantater og plastikkirurgi og mere subtile kimærer, som bliver til sådanne ved bl.a. blodtransfusion (Haraway 1991, s. 149-182).

Cyborgen er altså ofte blevet og bliver brugt i en negativ sammenhæng og med sci-fi-agtige konnotationer – bl.a. i den negative udlægning og i kritikken af den offentlige sektors digitalisering af borgerne, som i den offentlige debat kommer til udtryk som dommedagsforudsigelser, der bevirker fysisk adskillelse mellem mennesker og teknologi, som på robotagtig vis gør os fjerne og fremmedgjorte over for hinanden. Alle disse ovennævnte brug af begrebet synes snarere at bestyrke det modsatrettede og dikotomiske i det menneskelige og maskinelle end at styrke en sammensmeltning. Dette kan dog ironisk nok også siges at være tilfældet i Haraways egen eksemplificering og billedliggørelse af cyborgen i hendes video med titlen "Donna Haraway Reads The National Geographic on Primates" (Haraway 1987), hvor hun tydeligvis ønsker at pointere en sådan sammensmeltning, men hvor det menneskelige og maskinelle i hendes eksempler fremstår som uforenelige og (frivilligt?) humoristiske størrelser. I den talte tekst (i sin speak) får Haraway dog understreget den mere subtile flertydighed i cyborgen, men også eksemplerne fra hendes skrevne tekster (Haraway 1991; 1997) synes dog at associere adskillelse snarere end en sømløs sammensmeltning.

Fra at udtrykket bliver brugt som en beskrivelse af en fysisk integration mellem mennesker og teknologi, introducerer Haraway det som et teoretisk begreb i sit "A cyborg manifesto" (1991) med henblik på at skitsere en billedlig sammenhæng og produktion af menneskelig identitet og materiel virkelighed (Haraway 1991, s. 149-182). Cyborg-figuren bliver med Haraway en vigtig figur inden for STS, idet den altså beskriver og er behjælpelig med at analysere en virkelighed, hvor der eksisterer sammenvævninger af mennesker og ikke mennesker. Figuren kan derved hjælpe med til at pege på teknologi som centralt i vores kulturelle selvkonstruktioner. Cyborg-figuren

kan også benyttes i en analyse, hvordan de enkelte dele i et sådant cyborg-forhold synes at smelte sammen, således at det menneskelige eller maskinelle bliver uadskilleligt på en sådan måde, at det ikke længere synes klart, hvor det menneskelige eller teknologien begynder og ophører (Jensen 2008). På en ikke-dualistisk vis bliver mennesket altså til et andet menneske og teknologien til en anden teknologi i denne cyborg-figur, således at de nu ikke synes det samme hver for sig, som de er, når de indgår i et sådant cyborg-forhold: "*It is not clear who makes and who is made in the relation between human and machine.*" (Haraway 1991, s. 177). Helt umiddelbart er cyborg-figuren derfor oplagt som analytisk potentiale, når man beskæftiger sig med, og som jeg analyserer relationen mellem teknologi og menneske.

Selvom Haraway af mange betragtes som en feminist, der placerer sig inden for den gren af STS, der betegnes som feministisk STS, placeres hun også ofte som videnskabshistoriker, og hendes betragtninger og hendes cyborg-figur kan da også i bredere forstand benyttes som en katalysator for at stille spørgsmål til videnskab og teknologi ud fra devisen om, at tingene altid kunne have været og kan blive anderledes end det, de pt. synes at være. Og det er også som sådan, jeg gør brug af Haraway og hendes cyborg-figur i denne afhandling. Når jeg bruger cyborg-figuren, er det således ikke så meget som et billede på den fysiske kobling eller sammensmeltning af menneske og teknologi, men i lige så høj grad eller snarere med Haraways pointe om, at "vi alle er cyborgs" (Haraway 1991, s. 150). Dette vil jeg forklare i det følgende med inddragelse af hendes begreber om "partielle identiteter" og "situeret viden".

Cyborg-feminismen udspringer af en feministisk kritik, men tager også afstand til denne bl.a. ved udsagnet om at "*reversals wont work*" (Haraway 1987a, se 3:32 min.). Hermed mener Haraway, at den form for feminisme, som sætter kvinden i centrum og dermed blot foretager en *omvending* af kategorier, blot vil skabe andre og nye uligheder end de allerede eksisterende²⁸ – hvorfor hun da også ofte placeres som tilhørende den såkaldte post-feminisme. Trods sin oprindelige uddannelse inden for biologien er Haraways arbejde kendetegnet ved en bevægelse væk fra og opposition til den naturvidenskabelige opfattelse af køn og natur som essentielle størrelser. I stedet plæderer hun for i tråd med feminister som Judith Butler (1993) og Kathryn Pyne

²⁸ Den samme del af feminismen, som ifølge Grint og Woolgar hører under den såkaldte anti-essentialisme, og som hos dem udsættes for den samme kritik, som Haraway giver de klassiske feminister.

Addelson (1993; 2002) for, at vi ikke er i besiddelse af en essentiel kønslig identitet. Men hun tager skridtet videre ved at sige, at dette gælder menneskelig identitet i det hele taget.

I stedet for essentiel kønslig identitet er der hos Haraway tale om brudte og partielle identiteter (Haraway 1991, s. 155-161), som derved antager et blik, der ikke er neutralt eller uskyldigt og objektivt i den forstand, at det er et "view from no-where" – det hun også benævner som det transcendent "god's trick" – men derimod partielt og situeret (ibid, s. 183-201). Dette betyder dog ikke, at alt i verden i en cyborg-forståelse kan betragtes som lige gyldigt eller lige godt, idet en sådan relativistisk forståelse igen blot er en såkaldt "reversal" (omvending), hvilket Haraway som nævnt tager afstand fra. Dette vil blot, ifølge hende, resultere i et såkaldt "view from everywhere" – et blik intetsteds fra, som på samme vis som "the view from no-where" ikke kan fortælle os noget om, hvordan blikket fungerer i praksis og dermed, hvordan (videnskabelig) viden bliver produceret (ibid, s. 191). Haraway ønsker således ikke at kassere begrebet om "objektivitet", hvis dette betyder, at de analyser, man foretager, kammer over i en relativisme, som ikke formår at gribe ind i verden og i de virkelige forhold, hun mener eksisterer:

"Actors come in many and wonderful forms. Accounts of a 'real' world do not, then, depend of a logic of 'discovery', but on a power-charged social relation of 'conversation'. The world neither speaks itself nor disappears in favour of a master decoder. The codes of the world are not still, waiting only to be read." (ibid, s. 198).

Hendes projekt er således – som desuden er en kommentar til en debat i STS²⁹ – at bevare en objektivitet, som dog ifølge hende kun kan ske ved at fortælle troværdige fortællinger om en eksisterende verden, som man griber ind i ved at studere den i praksis; hvorfor ens viden om verden altid vil være en såkaldt "situeret viden".

Denne situerede viden hænger, som antydnet ovenfor, sammen med, hvordan man som forsker uvægerligt deltager i verden med de fortællinger, man skaber. Med dette

²⁹ En debat som centrerer sig om dilemmaet om, hvordan man som forsker i sin fremstilling lægger sin forskning frem, sådan at denne ikke fremstår som en objektiv ny sandhed og dermed trækker på og reproducerer tilblivelsen, fremstillingsformen og retorikken i den naturvidenskabelige tradition – den selvsamme tradition, som Haraway og andre forskere inden for STS-feltet kritiserer. Når Haraway taler om objektivitet, er det altså en anden slags objektivitet end den form for objektivitet, som er målet inden for naturvidenskaberne (Jensen & Gad 2014).

berøres noget metodisk, og hvordan man som forsker ved at anerkende sin position som situeret kan studere og deltage i verden med sådanne fortællinger. Dette bliver et eksempel på, hvorledes det teoretiske og metodiske er spundet sammen i det garnnøgle, som udgør det billede på verden, hvis tråde vi som forskere, ifølge Haraway, kan forsøge at beskrive og vikle fra hinanden. Teorien og metoden bliver i dette garnnøgle-billede viklet sammen med den verden og de fortællinger, man studerer (Haraway 1987b, se 1:16 min.). Teori og metode kan i denne optik hverken ses som adskilt fra hinanden eller den verden, man undersøger, og udgør derfor hverken en mere sand viden om verden eller kan ses som værktøj, med hvilket man kan validere den viden, man producerer som mere sand. Dette er – for at fortsætte Haraways garn-metafor – i fin *tråd* med John Laws pointe i "After Method" om metode og teori som sammenvævet som "ways of working, and ways of being." (Law 2004, s. 10). Med en sådan forståelse bliver cyborg'en en konceptuel figur, man kan tænke med, som fungerer som katalysator for at opløse ikke blot køn, men samfundets kategorier generelt og pege tilbage på disse kategorier som noget, der i tråd med Latour kræver en masse arbejde at stabilisere og purificere.

I en sådan cyborg-optik bliver det desuden tydeligt, hvordan jeg vælger at forstå "subjektet". På lige fod med andre kategorier i verden er subjektet ikke noget, der kan forstås som en enhed adskilt fra de situerede praksisser, hvori det indgår. Subjektet er altså ikke en essentiel enhed med en særlig natur, ligesom "identiteten" ikke er det.³⁰ Subjektet stabiliseres som et sådant som resultat af et stort koordineringsarbejde og er således ikke et selvberørende subjekt, som nødvendigvis er forskelligt fra teknologi og samfund. Ligesom samfund og teknologi konstrueres subjektet gennem en lang række af forhandlinger og konfigurationer. Ved sit udsagn om, at vi alle er cyborgs, foreslår Haraway cyborg-figuren som et koncept – ikke kun til at analysere forholdet mellem teknologi og menneske – men til at beskrive flere forhold og relationer: "*Cyborg imagery ... means embracing the skilful task of reconstructing the boundaries of daily life, in partial connections with others, in communication with all of our parts.*" (Haraway 1991, s. 181). Dette kan bl.a. være i forhold til andre subjekt- og forskerpositioner (internt i en person), som vi senere skal se eksemplificeret i teksten af Igunn Moser og John Law

³⁰ STS lader ikke til at beskæftige sig med distinktionen på "subjekt" og "identitet". Begge behandles de som noget, der konstrueres og vedligeholdes gennem et stort koordineringsarbejde, hvor også andre subjektpositioner (der kan tilhøre sammen person) og teknologi og artefakter indgår.

(1999) (i afhandlingens kapitel 4), og forholdet mellem forsker, forskningsobjekt og forskningsproduktet (Haraway 1991; 1997).

Det, jeg først og fremmest tilbydes med en cyborg-analyse, er at se det monstrøse og den undertryktes (subordinate) position som en kvalitet. Hvad der menes med den undertryktes position, og hvad dette betyder for det analytiske "blik" en sådan antager, vil jeg forklare nærmere i afsnittet nedenfor. Derudover hæfter jeg mig særligt ved Haraways udsagn om, at vi alle er cyborgs, hvilket jeg genfinder hos Moser og Law og deres udsagn om, at vi alle er "dis/abled"³¹ (Moser & Law, 1999) med hvilket Haraways cyborg-koncept bringes videre i afhandlingen som teoretisk koncept og analytisk potentiale og diskuteres i mine analyser af Hanne, Johnny, Lise og Torben.

Digitaliseringen af borgerne som situeret

Men hvordan studerer man så cyborgs i en samtidig erkendelse af, at vi selv er cyborgs? I en sådan forståelse af verden, hvor vi altså alle er at betragte som cyborgs, og hvor kategorier bliver forsøgt brudt ned i stedet for blot at blive vendt om eller opretholdt, er det en medfølgende erkendelse, at vi umuligt kan vide noget a priori om det, vi studerer. I mit tilfælde indebærer det en erkendelse af, at jeg umuligt kan vide noget a priori om relationen mellem "teknologi" og "menneske", og at det dermed er nødvendigt at gå empirisk til værks ved at vende sig mod og studere praksis som det, Haraway benævner som "sитуeret" (Haraway 1991, s. 183-203). Det er således først gennem det at kigge på noget empirisk, at man kan finde ud af, hvordan fænomenet – her relationen mellem teknologi og menneske – skabes i det specifikke tilfælde (som her er henholdsvis den offentlige sektors digitaliseringsproces og ude hos borgerne i deres hjem). Ved dette ønsker jeg via en cyborg-optik at nærme mig en nuanceret forståelse af, hvordan både teknologi og menneske skabes i en relationel praksis.

Teknologier ses her som anordninger, som deltager i en løbende konstruktion af specifikke situationer (ibid, s. 183-203), og at studere noget som en "sитуeret", implicerer således at tilgå et fænomen, objekt eller subjekt som potentielt værende mere end én singulær entitet. Der bliver dermed mulighed for med en analyse at kigge på, hvilke forskellige situationelle virkeligheder, der konstrueres, og dermed også det, der ikke er en del af, eller som træder i baggrunden i sådanne situationelle

³¹ Her spiller Moser og Law på ordspillet i det engelske ord for at være handicappet, nemlig "disabled".

virkeligheder. Det skal ikke forstås sådan, at virkelighed ikke eksisterer, men at de fakta og objekter, der bliver anset som en del af virkeligheden, er noget, der på et tidspunkt er tilkæmpet denne plads og bliver opretholdt ved en masse arbejde af de forskellige aktører – hvilket også gælder for videnskabelig viden og for os forskere (ibid, s. 187). Sådanne situationelle virkeligheder fordrer ifølge Haraway ikke altomfattende teorier, som på uskyldig vis forsøger at repræsentere hele verden, men i stedet har vi brug for *"an earth-wide network of connections, including the ability partially to translate knowledge among very different – and power-differentiated – communities. We need the power of modern critical theories of how meanings and bodies get made, not in order to deny meaning and bodies, but in order to live in meanings and bodies that have a chance for a future."* (ibid, s. 187).

Haraway opfordrer os på kontroversiel vis til at se "nedefra" (see from below); fra den underkuedes position:

"'Subjugated' standpoints are preferred because they seem to promise more adequate, sustained, objective, transforming accounts of the world. But how to see from below is a problem requiring at least as much skill with bodies as language, with the mediation of vision, as the highest technoscientific visualizations." (ibid, s. 191).

Udfordringen er dog, at ikke ethvert partielt perspektiv vil virke – f.eks. ikke det, Haraway kalder "easy relativism", hvor kategorierne blot vendes om. Den feminisme, Haraway plæderer for, er således ikke nødvendigvis afhængig af kategorien "køn". For at tage afstand til denne form for relativisme og synet fra "everywhere" og "no-where", foreslår hun på kontroversiel vis, at vi forsøger at indtage den partielle og situerede position via et såkaldt dyrisk (primat) blik (ibid, s. 195). Om denne dyriske metafor skriver hun: *"The metaphor invites us to investigate the varied apparatuses of visual production, including the prosthetic technologies interfaced with our biological eyes and brains."* (ibid, s. 195). Haraway ønsker herved at minde os om, at vi, som producerer vidneudsagn om menneskers liv, selv er situerede, partielle og sammensatte cyborgs, om man vil, som producerer situerede og partielle udsagn og viden om andre situerede partielle cyborgs med kroppe, der er infiltreret med teknologi på proteseagtig og til tider modsætningsfyldt vis.

Når man med Haraway vil studere den underkuede position *fra* en underkuet position, er en anden udfordring, at sådanne positioner netop ofte er kendetegnet ved at være svære at få øje på eller måske endda er usynlige: *"We are also bound to seek perspective from those point of view, which can never be known in advance, which promise something quite extraordinary, that is, knowledge potent for constructing worlds less organized by axes of domination."* (ibid, s. 192). Usynlige, fordi de altså ikke nødvendigvis kan identificeres i forvejen, idet de ligger uden for de allerede eksisterende kategorier skabt af de dominerende grupper i samfundet. Når man vil studere praksisser som situerede og den komplekse sammenhæng mellem menneske og teknologi som indkapslet i cyborgen, er det således et grundvilkår, at både det, man studerer, ens egen position og den virkelighed, der kommer ud af det, har en karakter af kontingens. Dette kan betyde, som set hos Martin og Hanne, at den relation mellem teknologi og menneske, man er kommet for og har sat sig for at undersøge, ikke antager velkendte former, og at kategorierne "teknologi" og "menneske" derfor i nogle praksisser eksisterer som det, man i forvejen forbinder med disse og i andre praksisser ikke.

Dette er også grunden til, at en teknologi i nogle tilfælde vil eksisterer for nogle som noget bestemt og for andre som noget andet eller måske slet ikke, som i Casper Bruun Jensens eksempel med studiet af "elektroniske patientjournaler" (EPJ) i Danmark (2004). I dette studie foretaget på forskellige hospitaler i Danmark, pointerer Jensen netop, at disse EPJ'er for nogle faggrupper på hospitalet allerede eksisterer som et elektronisk system, for andre som et analogt system i papirform og for andre blot som diskurs. I et sådant syn på verden, hvor "teknologi" og "menneske" og relationen mellem disse opfattes som "tilblivende" gennem praksis, besværliggøres en begrænsning af både det analytiske og empiriske objekt. Og som Wyatt indikerer, kan dette betyde, at det at "følge aktøren" udelukker andre aktører, fordi de ikke er synlige for forskeren, som ellers kunne have været vigtige og relevante at medtage (Wyatt 2008, s. 171).³² Når man som jeg studerer "teknologi" og "menneske" og relationen mellem disse ud fra en sådan tilgang, fordrer dette, selvom man har udpeget et henholdsvis analytisk og empirisk objekt, at man forsøger at studere den givne praksis ud fra at forblive sensitiv

³² "To follow the actor" er nærmest blevet et slogan inden for ANT, som hovedsageligt relaterer sig til analyse og metode. Ifølge Latour indebærer det at følge aktøren *"to catch up with their often wild innovations in order to learn from them what the collective existence has to become in their hands, which methods they have elaborated to make it fit together, which accounts could best define the new associations that they have been forced to establish."* (Latour 2005, s. 12).

over for aktørerne som kontingente og foranderlige, og at disse (humane som non-humane) kan dukke frem undervejs. Heri ligger der altså en præmis om, at det man undersøger, ofte viser sig på anden vis i de gjorte praksisser, end det man har kunnet forudse. Hvordan man afgrænser den praksis, man har valgt at studere, er endvidere en udfordring, jeg vil diskutere i metodekapitlet (kapitel 3).

Relationer som performative

Jeg har indtil nu gjort klart, at denne afhandling støtter sig op ad en grundtanke i STS og særligt feministisk STS med Haraway, hvor teknologi netop ikke er at betragte som et abstrakt begreb eller et statisk håndgribeligt objekt med iboende selvberoende egenskaber. Dette hviler på en post-essentialistisk forestilling om teknologi – dvs. en forståelse af teknologi skabt som en del af og viklet ind i en specifik praksis, som altså er med til at forme teknologien, ligesom teknologien er med til at forme praksissen. Dette er netop det cyborg-forhold mellem teknologi, menneske og praksis, som jeg har argumenteret for i tidligere afsnit; et cyborg-forhold, som baserer sig på en forståelse af verden som "performativ".

At studere praksisser og viden som situeret ud fra en situeret position medfører, at også "praksis" ses som noget kontingent, der bliver til gennem en dynamisk proces, som kræver opbygning og vedligeholdelse. En praksis kan således omfatte alle former for heterogene aktører, som f.eks. kan være en søn og hans far, digitale ure, artikler om digitalisering i den offentlige sektor, etc. – som vi så det i fortællingen om Martin og det digitale ur. En sådan praksisforståelse svarer til det netværksbegreb, man arbejder med inden for ANT hos bl.a. Latour. Selvom ANT og feministisk STS som tidligere nævnt udspringer af forskellige erkendelsesinteresser, beskæftiger begge retninger sig grundlæggende med at studere, hvordan videnskab og teknologi bliver til gennem praksisser, hvorfor de også begge plæderer for at studere dette empirisk.

I både ANT som i feministisk STS hviler det at studere praksisser som situerede som allerede nævnt på en forståelse af videnskab og teknologi som noget dynamisk, der potentielt er konstant foranderligt og dermed som noget, der *gøres* og dermed skaber, genskaber og forandrer verden på performativ vis. Både fænomener som digitalisering, borger, forælder og familie bliver i denne afhandling analyseret og studeret ud fra denne performative antagelse om, at disse fænomener ikke er noget, man *er*, men noget

man praktiserer eller *gør*. Performativitetsteoretikere som bl.a. Judith Butler (1993), Dorte Marie Søndergaard (1996) og Rune Gade (Gade 2005) har beskæftiget sig med køns- og identitetsskabelse gjort gennem hverdagslivets forhandlende praksisser. Peter Dahlgren (2006) diskuterer dog mere specifikt "borgerskab" og det at være "borger" som noget, der *gøres* gennem hverdagslivets praksisser. I artiklen "Doing citizenship: The cultural origins of civic agency in the public sphere" foreslår han bl.a., at "*civic competence [...] emerges from the overall development of the subject.*" (Dahlgren 2006, s. 273). Allerede eksisterende kategorier er altså situationelt konstrueret af personer, såvel som materialitet og teknologier i diverse praksisser; ting kan altså handle og *gøre* ting, såvel som mennesker kan det (Barad 2003; Latour 2005; Suchman 2008).³³

Performativitetstankegangen er ikke noget, som kun knytter sig til retningen ANT eller feltet STS, men har som teori rod i mange forskellige discipliner som dramaturgi, psykologi, antropologi og lingvistik. I sidstnævnte opstod performativtets-tankegangen ud fra et skift i sprogvidenskaben, så sproglige udsagn nu ikke blot blev betragtet som stabile, beskrivende, sande eller falske udsagn, men som noget mere flydende, dynamisk og med konstant skiftende betydninger, som kun kan forstås i henhold til omgivelserne og den sammenhæng, hvori de optræder, og som ikke mindst insisterer på at fokusere på det dagligdags som værd at studere (Gade 2005, s. 25). Dette knytter an til måden at forstå en sprogliggørelse som "metaforen" på, hvilket jeg var inde på i kapitel 1 med metaforen om den digitale bølge. Her indikerede jeg metaforen ikke blot som en uændret overføring af betydning, hvor sproget anses som henvisende til en bagvedliggende mening, som er uafhængigt af udtrykket. Derimod kan man tale om, at metaforen i en performativ opfattelse ikke er en overførsel af en fast betydning, men at metaforen på performativ vis i sin fremkaldelse af ny betydning samtidig virker tilbage på og udvider sproget og dermed potentielt udvider og skaber en ny virkelighed. Man kan altså tale om, at metaforen om den digitale bølge ikke blot kan ses som et billede eller *symbol*, der *repræsenterer* en bestemt digitaliseringsvirkelighed og en bestemt digitaliseringsproblematik (Verran 1999, s. 149-151). I stedet er metaforen på performativ vis med til at *gøre* en specifik virkelighed, som igen og igen performs som

³³ Her lader det ikke til, at der bliver skelnet imellem det at "performe" eller det at "gøre" verden, hvorfor jeg vil benytte mig af disse begreber som havende samme betydning. For en diskussion af dette se også Sørensen (2009).

en sådan, jo oftere metaforen benyttes som en del af en praksis og dermed bliver *den* specifikke måde, vi taler om og forstår f.eks. "digitaliseringen af borgerne" på.

Når sprog og handlen i performativitetsteorien altså ikke opfattes som værende repræsentationer for en bagvedliggende virkelighed, ophæves sondringen mellem præsentation og repræsentation og sondringen i dikotomier såsom sandt og falsk, mellem virkelighed og fiktion, mellem privat og offentlig og mellem humant og non-humant. I stedet foreslås en suggestiv tilstand som tagende over: "*The performative working of the 'referential illusion' seems deemed to question conventional demarcations between such binary oppositions as 'reality and 'fiction', representation and presentation, life and art, true and false, private and public etc.*" (Gade 2005, s. 11). Det er sådan en ophævelse af dikotomier som retninger inden for STS (herunder både Haraway og Latour) deslige baserer sig på. Et subjekt/objekt er i denne forståelse dynamisk og potentielt altid foranderligt og i en tilblivende proces, der altså er karakteriseret ved at være relationel. Ifølge Dorthe Marie Søndergaard vil et performativt udgangspunkt således altid have et relationelt fokus som konsekvens. Princippet om performativitet indebærer således, at "performances" eller "gøren" aldrig kan betragtes som stående på egen hånd eller som objektive, da de altid er processer, der bliver til i relationer med omverdenen. Relationer er således det, der gør subjekter/objekter i verden i stand til at gøre ting (Søndergaard 1996). Som i cyborg-figuren er dette performative og relationelle indlejret, hvilket udvisker grænsen mellem subjekt/objekt eller objekt/objekt eller subjekt/subjekt. Og netop derfor vil cyborgeren altid implicere et blik på praksisser og på verden som relationelt skabt.

Det er en pointe, at aktører (teknologier, strukturer, kategorier, magtforhold, etc.) i en sådan performativ forståelse ikke eksisterer a priori, men at f.eks. en kategori skal *performes* eller *gøres* som en sådan, før den kan blive stabiliseret som en sådan. Verden og mennesker, artefakter og det, der eksisterer i den, har således ikke "agens" (handlekraft) per se, men opnår denne gennem arbejde og/eller vedligeholdelse i netværket.³⁴ En teknologi, der er tænkt som værende en bestemt teknologi, bliver først

³⁴ Begrebet "agens" referencer til specifikke konstellationer af mennesker og ting. Aktørbegrebet refererer hos Latour til de måder, hvorpå aktører gennem netværksprocesser tildeler hinanden evnen til at handle og muliggør fremkomsten af det, vi kalder subjektivitet, intentionaltet, moral etc. Mennesker og ting kan altså handle, men dette betyder ikke, at handling er noget, der er iboende i aktørerne. I stedet er pointen, at handling opstår og sker tidsligt og situeret gennem mødet mellem de forskellige aktører. Se evt. kapitlet "Objects too have Agency" (s. 63-87) i Latours "Reassembling the Social" (Latour 2005).

til en teknologi (eller flere forskellige), når den bliver *gjort* i en praksis. Dette betyder, at diskurs, subjektivitet, mikro/makro eksisterer, men som betegnelser eller aktører om man vil, der cirkulerer i forskellige praksisser, og som andre aktører kan abonnere på og ligefrem tildele handling (agens) ved at tildele disse betegnelser mening og magt. Alskens aktører performs og cirkulerer altså og opnår handekraft (og evt. translateres og transformeres) i vekselvirkning med hinanden i en praksis og med andre praksisser.

Herudfra bliver det tydeligt, at hvor performativitetsteorien med f.eks. Judith Butler (1993) med et socialkonstruktivistisk udgangspunkt interesserer sig for skabelsen af menneskelige sociale identiteter såsom køn og krop og dermed naturen som socialt konstrueret, har retningerne inden for STS, som jeg her beskæftiger mig med, en interesse i at pointere, at det samme gælder for kategorierne teknologi og videnskab. Snarere end hvordan samfundet holder os mennesker sammen er både Haraway og Latour således interesserede i at undersøge, hvad der holder menneske, teknologi og samfund sammen, og hvordan menneske, teknologi og samfund på kontingent vis gensidigt performs og derved skaber nye virkeligheder. Dette henviser til, at sprog og vores forskellige gøre i verden altså ikke referer tilbage til en bagvedliggende sand virkelighed. Det er således heller ikke sådan en bagvedliggende virkelighed, man som videnskabsmand og forsker kan afdække, beskrive eller påvise objektivt. Som mennesker og teknologi i en gensidig udveksling potentielt skaber flere teknologiske virkeligheder – som Martin kan siges at skabe en anden digitaliseringsvirkelighed end sin fars, hvori den offentlige sektor og dennes digitaliseringspolitik ikke er en del – er jeg med denne afhandling på performativ og relationel vis ved at sprogliggøre og dermed muliggøre andre digitaliseringsvirkeligheder og andre relationer mellem teknologi og menneske end den skabt af den offentlige sektors digitalisering af borgerne.

Sammenfatning

Med dette kapitel har jeg præciseret, hvad der menes med det "analytiske objekt" og "empiriske objekt". Yderligere har jeg begrebsliggjort og præciseret, hvordan jeg kan tale om og analysere relationen mellem teknologi og menneske, som gøres af den offentlige sektor i deres digitalisering af borgerne i Danmark, og med begreber hentet i STS også etableret et alternativ til denne. Det er disse begreber (posthumanisme med Haraway og en a-moderne tilgang med Latour), der er omdrejningspunktet i dette

kapitel. En sådan præcisering hjælper mig fortløbende i min videre analyse af de relationer mellem teknologi og mennesker, som bliver gjort hos borgerne i deres hjem. Disse analyser skal bringe mig i en position, hvorfra jeg kan betragte den offentlige sektors digitalisering af borgerne som situeret og dermed diskutere denne.

Latours teoretiseringen over det a-moderne hjælper mig dog desuden til at forstå bagudrettet, hvorfor relationen mellem teknologi og menneske i den offentlige sektors digitalisering og dens problematik til tider synes at fremstå som et fikseret analytisk objekt, som gør det muligt for mig at studere. Samtidig viser denne relation sig i eksemplet med Martin og med Hanne og udestuen som dynamisk og relationelt skabt og betinget. Via begreber hentet i STS får jeg tilbudt et vokabular, som kan hjælpe mig til at få hold på det diffuse og komplekse i sammenvævningen mellem menneske, teknologi, diskurser og materialitet, som jeg måtte støde på i mine besøg hos borgerne og deres familier i deres hjem. *Hvordan* jeg får øje på relationen mellem teknologi og menneske i den offentlige sektors digitalisering af borgerne som en situeret praksis og som relationelt skabt, vender jeg tilbage til i det følgende kapitel såvel som i kapitel 6.

Man kan tale om, at den offentlige sektor og Martins far Hans *gør* relationen mellem teknologi og menneske (i henholdsvis deres udvikling af teknologier til obligatorisk brug for borgeren og i farens udlevering af avisartikel og medfølgende belæring) som modernisering og som en del af et moderne projekt. Jeg vælger dog at supplere dette med en forståelse og analyse, der behandler relationen mellem teknologi og menneske på en a-moderne vis. Jeg forstår her det moderne og det a-moderne med Bruno Latours udlægning af disse begreber. Med Latour har jeg således vist, at der i digitaliseringspolitikken og digitaliseringsproblematikken, som disse viser sig i den offentlige sektor og den offentlige debat, ligger en underforstået forudsætning om, at det moderne findes, og at vi *er* et moderne samfund (til forskel fra et primitivt), som betyder, at vi undergår en uundgåelig udvikling og hele tiden via de teknologiske fremskridt og indførelsen af teknologi bevæger os op på et nyt og endnu mere moderne udviklingstrin (Latour 1993[1991], s. 67-69). Det man altså kunne kalde en slags "moderniseringsdeterminisme", hvori der bliver udråbt vindere (de moderne, der er i besiddelse af de nødvendige it-kompetencer og formår at ride med på den digitale bølge) og tabere (de umoderne, som er de it-svage, der må se sig overrumplet af vandmasserne).

Med Latours a-moderne forståelse har jeg vist, at den offentlige sektor i deres digitaliseringspolitik og i deres måde at håndtere digitaliseringsproblematikken *både* purificerer og translaterer, men at disse holdes adskilt. Fokus ligger i stedet på purificeringen, mens digitaliseringen af borgerne som hybrid usynliggøres. Dette forstærkes med brugen af metaforen om den digitale bølge. I stedet for at fokus ligger på purificeringen, mens translationsarbejdet usynliggøres, bør man, ifølge Latour, engagere sig i, hvad relationen er mellem de to former for arbejde af purifikation og translation, hvilket angiveligt er en af hans hovederinder i "We have never been modern":

"Here lies the entire modern paradox. If we consider hybrids, we are dealing with mixtures of nature and culture; if we consider the work of purification, we confront a total separation between nature and culture. It is the relation between these two tasks that I am seeking to understand." (Latour 1993[1991], s. 30).

I stedet for at lade dem arbejde separat og derved lader dem forblive adskilt, er det ifølge Latour produktivt at forsøge at rumme begge disse former for arbejde i de undersøgelser og analyser, man foretager. Inspireret af Latour vil jeg hermed forsøge at engagere mig samtidigt med purifikations- og hybridiserings-arbejdet. Jeg søger dermed at følge Latour i at spore *"both the modern dimension and the nonmodern dimension."* Når purifikation og translation ikke per se holdes adskilt, åbner det op for analyser, som er sensitive over for, at kategorier som "teknologi" og "menneske" bliver til i praksisser gjort i et relationelt samspil mellem en mangfoldighed af heterogene aktører.

Hvor jeg i det forrige kapitel baserer mig på purifikationsarbejdet, som den offentlige sektor koncentrerer sig om i etableringen af digitaliseringen af borgerne som en specifik form for digitalisering med specifikke handlemuligheder, forsøger jeg i fortællingen om Martin og det digitale ur at fremdrage både purifikations- og translationsarbejdet. Ved at se på Martin og inkludere hans fortælling og andre digitaliseringshybrider, erkender jeg andre forståelser og praksisser, som former verden og skaber orden på en anden måde end den moderne (ibid, s. 115). Derved peger jeg på med Latour og hans kritik af det moderne, at et moderne projekt som digitaliseringen af borgerne og problematiseringen heraf forbliver inden for rammerne af en moderne selvforståelse, og som vi skal se senere kommer dette også til at gælde

for digitaliseringsproblematikkens løsninger (se afhandlingens kap. 6). Med fortællingen om Martin og hans far ønsker jeg således at pege på forskellige sameksisterende digitaliseringsvirkeligheder; farens er selvfølgelig mere letgenkendelig for mig, idet den "mimer" den offentlige sektors. Jeg ønsker i mine analyser videre frem at være åben over for digitaliseringspraksisser, hvori relationen mellem teknologi og menneske viser sig på anden vis, end i den offentlige sektors digitalisering af borgerne.

En analytisk figur, der kan hjælpe mig i at afsøge nye måder at analysere og skrive på, inkludere hybrider og overskride konventionelle kategorier og sondringer, er Haraways cyborg. Cyborg'en bliver både det, man studerer og den teoretiske figur, man studerer noget med i en cyborg-analyse, eller, som vi skal se i kapitel 3, det, man kunne kalde en cyborg-metode. Cyborg-figuren er derved ikke afgrænset til at være noget, man studerer, men er i lige så høj grad et blik, hvormed man studerer verden – bl.a. relationen mellem objekt og subjekt; det non-humane og humane; teknologi og menneske; digitalisering og borger. I denne afhandling bruger jeg cyborg-figuren som analytisk potentiale til bl.a. at opløse gældende kategorier og gældende opfattelser af bl.a. subjekt, objekt og teknologi. Ved dette forsøger jeg at undgå at foretage en omvending (reversal), som ifølge Haraway blot vil medføre en omvending af kategorier i stedet for at forholde sig kritisk til disse.

Ligesom både posthumanismen og det a-moderne foreskriver, er der ikke nødvendigvis nogen digitaliseringsvirkeligheder, der er mere sande end andre. Både Latour og Haraway peger på, at man som forsker er med til at producere nye virkeligheder eller medvirkende til at purificere og stabilisere allerede eksisterende, og at vi ved dette uvægerligt griber ind i verden på normativ vis. Man må derfor spørge sig selv som forsker, hvilke virkeligheder man er – og vil være – medskabere af. Jeg vil forsøge at foretage en analyse, der som sagt både rummer det moderne og det a-moderne. I mit videre feltstudie hos borgerne i deres hjem dog ikke ved at tage udgangspunkt i de marginaliserede eksistenser (hvilket Haraway ellers foreskriver), der allerede er fokus på i digitaliseringsproblematikken, men i dem, der tilsyneladende er de stærke – i hvert fald ifølge teksterne fra den offentlige sektor og ifølge den offentlige debat. Derved tager jeg udgangspunkt i den allerede eksisterende kategori om de 80/20, men ved at fokusere på de 80 i stedet for på de 20, søger jeg at undgå at reproducere den allerede eksisterende digitaliseringsproblematik og løsningsforslag til denne.

Med en a-moderne og posthumanistisk analyse ønsker jeg at vægte en forståelse af teori som koncepter, der udfordrer antagelser ikke kun om videnskab og teknologi, men om samfundet, verden og dens *relationer*, om hvordan vi opstiller problemer og deres løsninger. STS i denne form (den posthumane og a-moderne) kan derved bruges som et påskud til at pege på det alternative, eller at verden og dens relationer kunne være anderledes ("could be otherwise"). Teknologi, borger og subjekt bliver således ikke noget, man *per se* *er*, men noget man *gør*. Verden *gør* vedvarende ting, der påvirker os, som vi påvirker den, og teknologi og digitalisering er i denne forståelse noget, der *gøres* og skabes i situerede praksisser i et relationelt samspil med mennesker.

Ud fra denne teoretiske begrebsliggørelse kan jeg nu specificere mit forskningsformål, så det lyder:

Afhandlingens hovedformål er at analysere og diskutere relationen mellem teknologi og menneske, som den *gøres* i den offentlige sektors planlægning af "digitalisering af borgerne". Afhandlingens forskningsformål er for det første at undersøge, hvordan denne relation kan forstås, når den analyseres ud fra et kvalitativt empirisk feltstudie af borgerne i deres hjem i en kombination med begreber hentet i feltet STS – hvori Latours a-moderne analyse og Haraways cyborg-metafor danner basis. For det andet er forskningsformålet at diskutere, hvilke implikationer en sådan analyse kan have for den offentlige sektors digitaliseringspolitik og medfølgende digitaliseringsproblematik.

Jeg har i dette kapitel redegjort for den del af mit forskningsformål, der sammen med det empiriske feltstudie skal fungere som et supplerende perspektiv, hvormed jeg kan diskutere relationen mellem digitalisering og borger som den kommer til udtryk i den offentlige sektors digitalisering af borgerne i Danmark. Som nævnt skal begreberne hentet i STS som redegjort for i dette kapitel fungere som basis for diskussion og videreudvikling af de teoretiske koncepter, som vil foregå i et samspil mellem feltstudiets empiri og såkaldt post-ANT litteratur i afhandlingens kommende kapitler. I det følgende kapitel vil jeg redegøre for mit feltstudie hos nogle udvalgte borgere i deres hjem.

Kapitel 3: Hjem kære hjem

"Mor, det er Sara - hun er her for at studere os"

"Sætter du os så under et forstørrelsesglas?"

"Tænkt at nogen vil studere os. Vi er jo bare en ganske almindelig familie, som spiser frokost i mors udestue."

"Hvad jeg tror, Sara gerne vil have os til, er vi skal fortælle om, hvilken effekt digitaliseringen har på vores hverdag og give hende nogle eksempler på dette."

"Den digitale udvikling er kommet for at blive, den er overalt omkring os, vi kan ikke undgå den, så vi må bare følge med udviklingen – og det er vel derfor, du studerer det - er det ikke Sara?"

"... Ehm, det er bare fordi, du sagde noget om, at du undersøger digitalisering og ... ehm ... os ... men jeg er ikke sikker på hvad du mener med digitalisering ... Jeg er bare ikke sikker på, hvad du mener ... Når du siger digitalisering, minder det mig om sådan et digitalt ur - den der slags, der havde de der digitale tal på dem ... sår'n totalt firser."

"Vi var bare sammen, og der var ikke sådan noget som tv og computer... det var bare familiekvalitetstid. Da jeg var ung og barn, var der ikke alle de her muligheder. Det var som om, det var sundere... da LEGEDE vi bare. Nogle gange tænker jeg at nu, nu er vi nødt til at tage os sammen... Jeg tror, vi er gode til at samle os om aftenen og sidde sammen, mens vi spiser og føle os som en RIGTIG familie, og at vi har talt sammen, når vi lægger børnene i seng."

"Men NU skal jeg vise dig noget smart! - mit nye Apple tv. Kom med herind, så skal jeg vise dig det."

"Min kone og datter siger, at de ikke kan hitte ud af, hvilken fjernbetjening, der passer til hvad. Så jeg har lavet de her små vejledninger til dem."

* * * * *

Et flerestedet feltstudie

Dette kapitel vil redegøre for samt diskutere mit (felt)studie hos nogle udvalgte borgere i deres hjem. Dette studie skal som sagt – sammen med begreber hentet i STS – udgøre et perspektiv til relationen mellem teknologi og menneske, som den kommer til udtryk i den offentlige sektors digitalisering af borgerne i Danmark; et supplerende perspektiv, hvormed jeg vil kunne diskutere den offentlige sektors digitaliseringspolitik. Grunden til at jeg har angivet ordet "felt" i parentes er, at studiet på mange måder adskiller sig fra et klassisk etnografisk feltstudie a la Malinowskis observerende feltstudier.³⁵ På trods af at mit studie af borgerne og deres familier i deres hjem er inspireret af sådanne feltstudier, kan det diskuteres, om dette studie overhovedet kan benævnes som et sådant.

I dette kapitel vil jeg engagere mig i en sådan diskussion, hvormed jeg simultant får beskrevet og analyseret rammerne og metoderne for studiet. Jeg vil her primært abonnere på diskussioner inden for socialantropologien, som adresserer forskellige analytiske og metodiske udfordringer bl.a. relaterende sig til afgrænsningen af felten i tid og rum og i forhold til mig som forsker. I sammenhæng med afgrænsning og diskussion af felten som flerestedet (multi-sited) "hjemmestudie" sammenviklet med forskerens eget "hjem" vil jeg bl.a. inddrage Vered Amit (2000), Virginia Caputo (2000) og Marilyn Strathern (1987). I undersøgelsen af, hvordan jeg benytter det empiriske feltstudie som perspektiv (i en "sammenligning") benytter jeg indsigter af Martin Holbraad og Morten Pedersen (2009; Holbraad & Pedersen 2009), John Law (2007) og Anni Dugdale (1999), og i spørgsmål relaterende sig til, hvordan man skriver og formidler sit studie, inddrager jeg bl.a. Verran (2001) og Strathern (1987).

Kapitel 1 var medvirkende til at indkredse det analytiske objekt – dvs. hvorfor jeg overhovedet beskæftiger mig med digitalisering af borgerne i Danmark og desuden indkredse den gruppe af borgere, som jeg vil tage udgangspunkt i i mit feltstudie. Det er den gruppe, som bliver overset og forsvinder i digitaliseringsdebatten og -problematikken, hvorfor man kan tale om, at majoriteten (de 80%) i denne sammenhæng bliver de oversete. Kapitel 2 bidrog til at få begrebsliggjort relationen mellem teknologi og menneske i et andet sprog (via koncepter i STS omhandlende forholdet mellem teknologi og menneske) end den offentlige sektors teknologisk deterministiske som præsenteret i kapitel 1. Dette kapitel (kapitel 3) skal præcisere det

³⁵ For en introduktion til Bronislaw Malinowski (1884-1942), se Hastrup (2010[2003], kap. 1)

empiriske objekt "hjemmet" som en flerestedet felt i min undersøgelse. Det er dog vigtigt at nævne, at min begrebsliggørelse med STS er kommet til senere hen i løbet af mit feltstudie, hvilket betød, at jeg til at begynde med afgrænsede og forstod min felt på en anden måde, end hvad begrebsliggørelsen med STS har ledt mig til. Denne proces vil fremgå af dette kapitel.

Grunden til, at jeg lægger ud med tekstfragmenter fra mine oplevelser i de hjem, jeg besøgte, er fordi, det var sådan, det føltes efter mine besøg hos dem. Som fortællingen om Hanne og udestuen og Martin og det digitale ur synes alle disse fragmenter på en måde at relatere sig til den offentlige sektors digitalisering af borgerne og på en måde ikke. At det kan føles som en forvirrende og fragmenteret oplevelse både at befinde sig i felten og efterfølgende, når man forsøger at analysere og skrive om det hændte, er dog langt fra usædvanligt, når man foretager etnografisk inspirerede studier (Hammersley & Atkinson 1989). Efter et utal af spenderede timer i hjemmene, massevis af feltnoter, transskriptioner af lydoptagelser, billeder (taget af både mig og familierne selv), skærmpoint, en avisartikel (den som blev givet til mig af Martins far Hans), skemaer, jeg bad dem om at udfylde og ikke mindst deres aktiviteter på Facebook, havde jeg således en stor mængde materiale, som jeg skulle forsøge at få rede på.³⁶ At dette kan lede til forvirring og frustration er et kendt fænomen inden for etnografisk inspirerede studier og noget, jeg bestemt ikke er alene om at opleve (Clifford 1983; Hammersley and Atkinson 1989; Amit 2000). Spekulationerne over, hvordan jeg skulle analysere og bearbejde et sådant materiale og bruge det i min afhandling, var derfor mange. Jeg vil gengive nogle af disse sidst i kapitlet, hvor jeg diskuterer "fortællingen" som en metode til at analysere og formidle mine oplevelser i felten.

Dette kapitel vil altså redegøre for de mange udfordringer undervejs i min undersøgelse, som knytter sig til valg og fravalg i forhold til afgrænsning af det empiriske objekt såvel som analyse, skriveproces og formidling. Selvom det her kan lyde som tre forskellige faser i den proces, der munder ud i en samlet afhandling, er en pointe med dette kapitel netop at vise, at disse faser langt fra er letadskillelige. Der er noget, der kan siges at knytte sig til beslutninger, der skulle tages, inden jeg kunne påbegynde studiet i de forskellige hjem såsom en – i hvert fald forsøgsvis - afgrænsning af felten i forhold til

³⁶ For at se eksempler på interviewguide, skemaer, jeg bad dem udfylde under og imellem mine besøg hos dem, se bilag 1.

både tid, rum og kriterier for, hvad det skulle være for en slags hjem (enlige med/uden børn eller par med/uden børn). Og der er andet, der kan siges at knytte sig til beslutninger vedrørende skriveproces og formidling – f.eks. hvordan jeg bedst muligt kan få formidlet mine oplevelser fra felten og være tro mod mit materiale samtidig med, at det skrevne skal skæres til, så det formidler min pointe. Men når grænserne mellem felt og forsker sløres i både tid (før og efter felten) og rum (inde og ude af felten), sløres også grænserne mellem det empiriske og analytiske. Felten kan således ikke betragtes som en virkelighed, der løsrevet og objektivt kan gengives og beskrives af forskeren efterfølgende som en slags bevismateriale over, ”hvordan det virkelig er” (Verran 2001, s. 5). Konsekvensen ved dette er en erkendelse fra forskerens side om sin egen indgriben og medproduktion af felten; at det i høj grad er forskeren, der trækker forbindelserne og skaber felten (Hine 2007, s. 656). Dette peger på analyse som noget, der ikke lader sig afgrænse til en fase mellem feltarbejde og skrivearbejde, men snarere breder sig over hele processen og følger forskeren som en tro følgesvend, fra man går i gang med sit studie til formidlingen af det i både skriftlige og mundtlige sammenhænge.

For en god ordens skyld vil jeg dog i forløbet i dette kapitel betragte feltarbejde og skriveproces som opdelte faser samtidig med, at jeg løbende vil problematisere dette ved at vise, hvordan disse ikke lader sig adskille i hverken tid eller rum, og at dette netop er det, der karakteriserer det analytiske arbejde, som infiltrerer hele processen. Jeg vil dog begynde med at beskrive mit feltarbejde og mine overvejelser, valg og fravalg og udfordringer omkring dette.

Familien i hjemmet som felten

Som nævnt ovenfor havde jeg ikke, da jeg påbegyndte min undersøgelse af borgerne i deres hjem, den STS-begrebsliggørelse med mig, som betød, at jeg måtte omtænke min forståelse af, hvad der var min undersøgelses analytiske såvel som empiriske objekt. Indledende i mit studie af borgerne i deres hjem forstod jeg altså ikke hjemmet og dermed felten via koncepter hentet i STS. Jeg betragtede således min undersøgelse som et antropologisk/etnografisk³⁷ feltstudie (og det gør jeg for så vidt stadigvæk), hvor

³⁷ Hvorvidt der er forskel på etnografi og antropologi, og hvad denne forskel i så fald består i, er en omsiggribende diskussion (se f.eks. Clifford 1983), som ikke vil blive udfoldet her. En mulig og ofte anvendt skelnen har bestået i at betragte etnografi som selve den dataindsamling, man foretager under feltarbejdet og antropologi som den efterfølgende analytiske proces. Da feltarbejdsprocessen og

felten er et sted, som kan afgrænses steds- og tidsmæssigt. Jeg gik ret hurtigt i gang med en sådan afgrænsning, hvor jeg tyede til Hastrup og hendes *pointe* om felten som synonymt med det empiriske objekt, *hvor* forskeren studerer undersøgelsens analytiske objekt (Hastrup 2010[2003], kap. 1).

I en sådan afgrænsning stillede jeg indledningsvist mig selv spørgsmålet om, *hvor* jeg mest fordelagtigt ville kunne undersøge, *hvordan* den offentlige sektors "digitaliseringen af borgerne" bliver praktiseret af borgerne i deres hverdag. Ud fra dette bliver det tydeligt, at jeg fra mit feltstudies begyndelse ikke havde formuleret det samme forskningsformål, som det jeg nu har angivet som denne afhandlings forskningsformål. Dette peger på det for de fleste forskere inden for humanistisk og socialvidenskabelig forskning formodentlig ganske velkendte; nemlig at undersøgelses- og forskningsprocessen er en inkohærent størrelse, *hvor* man som forsker konstant opnår nye erkendelser, som fortløbende kan ændre erkendelsesinteressen. I min forskningsproces har dette givet sig udslag i, at mit analytiske objekt har ændret sig fra i mit feltstudie at blive tænkt som værende et studie af den offentlige sektors "digitalisering af borgerne", som denne bliver praktiseret af borgerne i deres hverdag til i afhandlingen at være et studie af "relationen mellem teknologi og menneske", som denne bliver *gjort* af henholdsvis den offentlige sektor i deres digitalisering af borgerne og af borgerne i deres hjem. Dette er en ændring af det analytiske objekt fra at være en empirisk kategori til i højere grad at være en analytisk kategori. Denne forskubbelse af det analytiske objekt har betydet, at jeg som tidligere nævnt har kunnet komme i tvivl om, hvad det var, jeg egentlig studerede.

Jeg lagde mig fra begyndelsen fast på "hjemmet" som felten – ikke ud fra en tanke om, at det hovedsageligt ville være her, den offentlige sektors "digitaliseringen af borgerne" ville blive praktiseret af borgerne i deres hverdag, idet det lige så vel kunne ske på deres arbejde, i deres skole og i det hele taget, når de færdedes uden for hjemmets fire vægge. Snarere var det ud fra praktiske overvejelser omkring, at hjemmet som lokalitet ville være en felt, jeg kunne vende tilbage til igen og igen over tid, og at det ville være et godt sted at starte undersøgelsen, hvorfra jeg så evt. kunne følge borgerne, som de bevægede

analyseprocessen i dag anskues som umuligt at adskille skarpt, regnes etnografien og antropologien som umulige reelt at adskille, og udtrykkene bliver derfor ofte benyttet og forstået som to aspekter af den samme videnskabelige disciplin. Og det er også sådan, udtrykkene vil blive benyttet i denne afhandling.

sig uden for hjemmet. Det sidstnævnte blev dog aldrig afprøvet, da jeg betragtede dette som en udvidelse af felten, hvilket ville have krævet mere tid og affødt en større mængde materiale. Som undersøgelsen skred frem, fandt jeg ikke sådan en udvidelse nødvendigt, da mine studier i hjemmene i sig selv kastede en enorm mængde materiale af sig.

At forsøge at afgrænse felten rumligt og tidsligt er gængs inden for antropologisk metode (Caputo 2000; Amit 2000; Hammersley and Atkinson 1989; Clifford 1983; Marcus 1995). En sådan afgrænsning er også nødvendig ifølge Hastrup: "... *felten [må] kunne afgrænses på en måde, som har sammenhæng med og giver mening i den levede verden.*" (Hastrup 2010[2003], s. 14), men hun problematiserer samtidig en sådan afgrænsning. Hvor hun tilsyneladende på uproblematisk vis afgrænser det analytiske objekt til at være "*den klart tegnede figur, der træder frem på den brogede empiriske baggrund*" (ibid, s. 15), vedkender hun sig til gengæld det problematiske i at afgrænse det empiriske: "*Det empiriske lader sig ikke så nemt afgrænse, fordi der altid kan trækkes nye forbindelser og udpeges flere forudsætninger, og fordi både mennesker og ideer flytter sig og skaber ny betydning*" (ibid, s. 15). Dette er de empiriske fragmenter i begyndelsen af dette kapitel og fortællingen om Hanne og udestuen såvel som om Martin og det digitale ur gode eksempler på. At der fra den afgrænsning af felten, man har foretaget fra begyndelsen, trækkes tråde, der når ud over felten, og at feltens grænser derfor konstant synes bevægelige og til tider sløres for at brydes ned, vil jeg komme med eksempler på løbende i dette kapitel. Dette var også en grund til, at jeg i løbet af min undersøgelse ikke fandt det nødvendigt at udvide felten yderligere ved f.eks. at følge familiemedlemmerne uden for hjemmet.

Jeg benytter mig her ovenstående af ordet "familiemedlemmer" om de personer, jeg studerede i deres hjem. "Familien" som begreb kom ind i mit studie helt fra begyndelsen, da jeg skulle tage stilling til, hvilke slags hjem og dermed hvor mange borgere, der skulle være i de hjem, jeg besøgte. Inspireret af Hastrup fungerede familien her som det, Hastrup benævner som det "sociale fællesskab", der udover en udvalgt lokalitet må være medvirkende til at specificere felten: "... *selv hvis feltarbejdet finder sted på én udvalgt lokalitet, må der stadig være 'noget andet' end det fysiske rum, der gør det meningsfuldt at indhegne felten.*" (ibid, s. 14). I begyndelsen af mit studie har jeg således tænkt familien som den sociale konfiguration eller det sociale fællesskab, om

man vil, der ud over hjemmet som lokation var medvirkende til at specificere min felt. Dette er en måde at tænke socialitet på, som ikke umiddelbart går hånd i hånd med den begrebsliggørelse inden for STS, som lagt frem i kapitel 2, hvor det sociale ikke er en særlig menneskelig privilegeret tilstand eller form for væren, som er anderledes end f.eks. teknologi eller videnskab. Som nævnt var denne begrebsliggørelse noget, der først "stødte til" senere i forløbet af mit studie, hvorfor jeg lidt endnu vil blive ved mine overvejelser omkring valg af familier betragtet som en gruppe af mennesker, der var medvirkende til at afgrænse min felt.

I Danmark har vi en almen forståelse af kategorien "familie" som en konstellation af mindst en voksen og et barn. Dette er dog en forståelse, som har ændret sig over tid, og som de, der har skrevet om familien, da heller ikke er enige om. Teorier om familien helt tilbage fra Mead (1934) er dog tilnærmelsesvis enige om, at familien ikke er en statisk størrelse (Shorter 1979; Giddens 1991), og ifølge Danmarks Statistik er der i dag i forhold til tidligere flere og flere familietyper og forståelser af familien, der bliver anerkendt, og der kommer konstant flere til (Danmarks Statistik 2014). Det var dog ikke et mål i sig selv i mit studie at forsøge at få så mange som muligt af disse familiekonstellationer repræsenteret. Jeg afgrænsede mit valg af familietype til, at det skulle være familier, hvori der indgik børn i enten gymnasie- eller folkeskolealderen. Forældrene skulle som udgangspunkt leve op til at kunne høre til gruppen på de 80%, der forventes at kunne bidrage til, at digitaliseringsmålene bliver opfyldt. Som nævnt var dette også et fravalg af at tage udgangspunkt i den eksisterende digitaliseringsproblematik (se kap. 1) ved ikke at lægge vægt på de borgere, der forudses at kunne have problemer, og som der derfor allerede er stort fokus på.

For at finde frem til, hvad der kendetegner de borgere, der kan forventes at bidrage til digitaliseringen, måtte jeg ty til en udelukkelsesmetode, idet det kun er egenskaber ved de borgere, der forventes at udgøre problemet, der er beskrevet i materialet fra den offentlige sektor, mens de 80% stort set er forsvundet. Det er således ved at læse om de 20% (bl.a. i strategierne, hjælpeparkene og på borger.dk), at der tegner sig et billede af de 80%. Sidstnævnte er således dem, der *ikke* har et handicap eller sproglige barrierer, og som har de basale it-kundskaber i orden. Hvad det sidste er ensbetydende med, er heller ikke ekspliciteret i materialet fra den offentlige sektor. Man kan dog forstå ud fra det, der er blevet løsningen – altså ikke de digitale løsninger (it-systemerne) udviklet af

den offentlige sektor til brug for borgerne – men løsningen på digitaliseringsproblematikken, som er uddannelse og opkvalificering af it-kundskaber, at det at være i besiddelse af basale it-kundskaber translateres til det at kunne betjene en computer, surfe på internettet, sende en mail med vedhæftet fil og andre it-relaterede handlinger. Først og fremmest skal man dog eje en computer og have adgang til internettet. Hvis disse kriterier er opfyldt, forventes det, at man kan bidrage, og man kan derfor ikke blive fritaget fra at kommunikere digitalt med det offentlige. Et kriterium i mit studie blev derfor at finde nogle hjem med borgere, der som udgangspunkt ikke var handicappede eller havde vanskeligheder med det danske sprog. De skulle til gengæld eje en computer, have adgang til internet og have de grundlæggende it-kundskaber i orden.³⁸

Som nævnt er dette studies fokus "kvalitativ", hvilket medfører, at det empiriske her ikke har en status af at skulle repræsentere befolkningen over en bred kam eller angive generelle tendenser om digitaliseringen af borgerne. På trods af at antallet af hjem og deres såkaldte repræsentativitet således ikke var en faktor, jeg skulle medregne i mit valg af, hvilke hjem jeg ville besøge, havde jeg alligevel mange spekulationer over, hvor mange hjem jeg skulle vælge at besøge, og hvilke karakteristika disse skulle have. Ensartethed var dog som sagt ikke et kriterium eller en præmis for studiet, da hensigten netop ikke var en sammenligning på tværs af de forskellige hjem. Som Hine (2007), Amit (2000) og Marcus (1995; 2012) pointerer, må man, med erkendelsen af inden for nyere etnografiske feltstudier, at felten netop skabes af og "følger" forskeren selv, også erkende, at et etnografisk studie altid vil være "flerestedet" (multi-sited) i større eller mindre grad. Ifølge dem må man med det flerestedede feltstudie desuden erkende, at det at feltstudiet er bredt ud over flere steder, ikke nødvendigvis leder til en mindre "dyb" videnskabelig indsigt. I erkendelsen af at alle feltstudier således vil være flerestedede i en eller anden grad, er det ikke længere en præmis at opholde sig så længe som muligt og evt. bo i felten for at kunne erhverve sig viden om denne og påstå, at man har begået et feltstudie. Hine, Amit, Marcus og Caputo (2000) peger desuden på digitale medier og teknologier som medvirkende til at udvide felten, hvilket vi skal se også var tilfældet for indeværende feltstudie. Med disse pointer in mente valgte jeg seks

³⁸ Jeg kunne dog ikke sikre mig, at de ikke på sigt viste sig at være ordblinde, havde pådraget sig musedskader eller lignende, som kunne betyde, at de var ude af stand til at bruge en computer eller betjene sig af de digitale løsninger.

forskellige hjem, hvor de voksne umiddelbart levede op til de nævnte kriterier. Jeg fandt det oveni interessant – omend ikke nødvendigt – at familierne var bosat forskellige steder rundt omkring i Danmark, samt at der var en forskellighed i forældrekonstellationen og forældrenes uddannelse og arbejdssituation. Nogle boede dermed på landet, mens andre boede i byen, og nogle havde mindre børn og andre næsten voksne børn.

For en god ordens skyld giver jeg i bilag 1 en overordnet beskrivelse af mit flerstededede feltstudie i de seks forskellige hjem henover vinter/forår 2012. Bl.a. består denne beskrivelse af et skema, der skal give et overblik over de seks hjem, jeg besøgte.

Derefter følger en beskrivelse af mine to besøg og eksempler på, hvilke former for aktiviteter, vi foretog os sammen, hvad jeg spurgte dem om (interviewguides), hvordan jeg var sammen med dem, og hvilke former for kontakt vi havde udover mine besøg i hjemmene. Jeg havde fra begyndelsen planlagt, at jeg ville besøge hver familie over tre gange, hvor jeg under første besøg ville være sammen med dem en aften og snakke med dem alle sammen samlet, hvorefter jeg ville udvide mine besøg til at vare længere tid, hvor jeg kunne få tid til at snakke med dem en ad gangen og også bare tilbringe tid med dem f.eks. under frokost/aftensmad uden i høj grad at styre samtalen og situationen; det som kaldes for deltagende feltobservation, som Malinowski (1974) siges at være ophavsmand til. Jeg endte dog med kun at besøge familierne to gange hver. Dette skyldtes til dels, at det især i nogle af familierne (især dem med mindre børn) var svært at få aftalt et tidspunkt for mine besøg, og at nogle aflyste, hvorefter jeg måtte aftale et nyt tidspunkt med dem, hvorfor den periode, jeg havde afsat til feltarbejdet, blev forlænget. Hovedsageligt skyldtes det dog, at jeg vurderede at have tilstrækkeligt materiale til besvarelse af mit forskningsformål efter de to besøg i hvert af hjemmene.

Jeg endte således med at besøge seks forskellige familier, som på mange måder virkede meget forskellige – både fra hinanden og fra min forståelse af, hvad en familie er – men samtidig også meget ens (igen fra hinanden og fra mig). Det første er ikke så underligt, idet "familien", som vi har set, ikke længere opfattes blot som dynamisk over tid, men også fra en kultur til en anden, fra en familie til en anden og sågar fra en person til en anden, hvilket Strathern da også pointerer med undertitlen på sin bog (Strathern 2005): "Relatives Are Always a Surprise". Det sidste er heller ikke så underligt (altså at familierne synes ens), idet der på trods af anerkendelsen af familien som dynamisk

enhed er forbundet normer til det at være en familie, som derfor er genkendelige for mig både som privatperson og forsker – et forhold jeg vil diskutere videre i dette kapitel. I Danmark kan sådanne normer f.eks. være, at man mødes over måltider og sidder ved samme bord og spiser og taler sammen, at forældrene/forælderen hjælper deres barn/børn med lektierne, og at man i det hele taget hjælper hinanden, bekymrer sig for hinanden og kontinuerligt bekræfter de følelsesmæssige bånd, man forventes at have som en familie.

Idet jeg, som mit feltarbejde skred frem, tilegnede mig det vokabular hentet i STS som redegjort for i kapitel 2, måtte jeg ligesom med kategorier som "borger" og "forælder" også betragte "familie" ud fra en performativ antagelse om, at disse fænomener ikke er noget, man *er*, men noget man praktiserer eller *gør*. Man performer altså det at være "borger" eller "familie" som netværk konstrueret af personer, materialitet, teknologi og diskurs (f.eks. normer). Og når jeg fortsat nævner "familien" fremefter i afhandlingen, er det med forståelsen af, at det er sådan et performativt fremkommet netværk. I en sådan optik kan kategorien "familie" ikke længere betragtes som en social kategori medvirkende til at afgrænse min felt lige så lidt som "hjemmet" som lokalitet kan det, hvilket jeg vil problematisere i det følgende.

Hjemlighed uden for hjemmet

Jeg har kigget på andre etnografiske studier udført "hjemme" og som tematiserer "hjemlighed" og det at føle sig hjemme. Marianne Gullestads bog "Kitchen-Table Society" (1984), som er et studie af familieliv og venskaber mellem unge arbejdende mødre i Norge, beskæftiger sig også med lighed – dog ikke mellem forsker og felt – men inden for felten, idet hun peger på, at befolkningen udvikler en interaktionel stil, der lægger vægt på ensartet ligestilling som lighed, og som nedtoner forskellighed for at føle sig "lige" og for at etablere en følelse af fællesskab. I særnummeret af tidsskriftet "Social Analysis" af Bruun et al (2011), som handler om socialitet, lighedspraksis (practicing equality) og hierarki i Danmark, pointeres det i den introducerende artikel, at studier som Gullestads er medvirkende til at opretholde dikotomier mellem individ/samfund og privat/offentlig. Snarere end at pointere ligestilling og individualisme som generelle kulturelle værdier, eller at overveje hvilke af disse værdier, der er dominerende og afgørende, opfordrer Bruun et al til en mere kompleks forståelse af hverdagens socialitet, som overvejer forskellige samværsformer og måder at relaterer til hinanden

og samtidig inddrager forskellige dimensioner såsom tid, rum og materialitet. Bruun et al understreger det at betragte hjemlighed som en socialitet på lige fod med hygge, fællesskab og rummelighed og at se hjemlighed som noget, der ikke er begrænset til hjemmet som lokalitet. Derved fjerner de sig fra dikotomier som individ/samfund og offentlig/privat.

Gullestads bog og artiklerne i særnummeret tematiserer alle hjemlighed i Skandinavien på forskellig vis uden dog i så høj grad at beskæftige sig med det forhold, at felten som hjem også føles hjemligt for forskeren. Særnummerets artikler og Bruun et al's introduktion til disse minder mig dog om en af Latours hovedpointer i "We have never been modern", nemlig at *"it is the relation between these two tasks that I am seeking to understand."* (Latour 1993[1991], s. 30). De to "tasks", Latour henviser til her, er begreberne om purifikation og translation. Hvor der i purifikationsarbejdet skabes og opretholdes dikotomier, bliver disse og kategorier generelt udvisket ved translation eller hybridisering. Som nævnt i teorikapitlet (kapitel 2) er det dog ifølge Latour en misforståelse at tro, at purificering kun eksisterer i de samfund, der betragter sig selv som moderne og translation i de samfund, de moderne betragter som primitive. I begge typer samfund foregår der begge former for arbejde. Men hvor der i de moderne samfund fokuseres på purifikationen, og fænomener i verden dermed forstås via homogene kategorier såsom offentlig versus privat, hvorfor disse fremhæves, rummes hybriderne i de såkaldte primitive samfund uden at blive forsøgt tæmmet.

Med Bruun et al's pointe om hjemlighed som rækkende uden for hjemmet som lokation, og med begreber inden for STS, som jeg på dette tidspunkt abonnerede på, kunne jeg begynde at forstå både hjemlighed og familien som konfigurationer og dermed som konceptuelle størrelser, der består af aktører (humane som non-humane), og som derfor ikke privilegerer det sociale som en relation mellem mennesker. Ved dette opfattes familien og hjemmet ikke som statiske enheder, men tværtimod på linje med andre kategorier som teknologi, videnskab og samfund som et netværk, der bliver skabt gennem performative praksisser, som bliver konfigureret og rekonfigureret i et samspil mellem diverse aktører (en aktør kan også være normer, regler eller antagelser om, hvad en familie er) og andre praksisser. På samme måde som man altså ikke per se er borger, men at dette performativt er noget, man *gør* (jf. kapitel 2), er familie noget, der gøres og bliver til i en praksis. Ud fra denne betragtning er man altså nødvendigvis

hverken mere eller mindre borger eller familie, når man befinder sig i sit hjem, end når man f.eks. er på arbejde, i skole eller ude at dyrke sin fritidsinteresse. Fra i begyndelsen af mit projekt at betragte familien og hjemmet som sociale enheder udgjort og konfigureret af mennesker, som var det, der var medvirkende til at definere min felt, betragter jeg disse i tråd med ANT som praksisser eller netværk udgjort af heterogene aktører af både menneskelig og materiel art; et netværk eller, som Haraway ville udtrykke det, som en situeret praksis, der til tider fremstår som tvetydig og mangetydig – det som hos Verran leder til en følelse af "disconcertment". Situerede praksisser som tvetydige, mangetydige og "disconcerting" synes at være det, etnografisk/antropologisk metode er sensitivt overfor.³⁹

Når man studerer en heterogen praksis eller netværk udgjort af subjekter og objekter, humane som non-humane, vil spørgsmålet om at forstå familien og hjemmet som sådanne netværk og ikke som en social enhed eller en lokation, åbne op for en udvidelse af felten og dermed en mere utydeligt og problematisk afgrænsning af denne. Spørgsmål om, hvordan et sådan netværk afgrænses både i forhold til felten og til analysens omfang, vil derfor næsten uvægerligt opstå. Dette er, som jeg berørte i kapitel 2, hvad Wyatt 2008 indikerer problematisk ved den kendte metode inden for ANT om at "følge aktøren" på tværs af netværk.⁴⁰ Et af de åbenlyse problemer ved denne metode er netop at afgrænse det objekt, der studeres, idet det på dynamisk vis ændrer sig, som det indgår og (om)skabes i relationen til andre netværk, som også (om)skabes i relationen med objektet (Latour 2005, s. 12; Jensen & Lauritsen 2005). Således viser Jensen og Lauritsen i deres STS-læsning af rapporten Det digitale Danmark fra 1999, hvordan den "rejser" ud ("følger objektet") og på performativ vis er med til at skabe praksisser i et projekt i Nordjylland: *"one can also choose to "travel" with the report to see how it "performs" and in what places it finds its "effective domain"* (Jensen & Lauritsen 2005, s. 361).

³⁹ Studier inden for STS synes at trække på "feltstudiet" og antropologisk refleksion lige så vel som studier inden for antropologien synes at beskæftige sig med, hvordan (videnskabelig) viden og teknologi bliver til i praksis. Det kan således være svært at afgøre, hvornår et studie kan siges at ligge inden for STS og samtidigt abonnere på antropologien, eller hvornår det omvendte er tilfældet. Socialantropologen Marilyn Strathern synes således at indgå i en kritisk diskussion med dele af STS (bl.a. Latours hybrid- og netværks-koncept i teksten "Cutting the Network" (1996)) for også at trække på og udvikle dette tankegods, som vi skal se eksempler på med Stratherns udvikling af Haraways cyborg-metafor (Strathern 2004[1991]).

⁴⁰ For en introduktion til, hvad det at "følge aktøren" indebærer, se Latour (2005, s. 12).

Som nævnt i afhandlingens indledning er der dog i indeværende studie ikke tale om, at jeg undersøger én specifik strategi eller rapport. Langt hen i mit studie i borgernes hjem var det den offentlige sektors "digitalisering af borgerne", jeg betragtede som det "objekt", jeg studerede, hvilket også var det, jeg fortalte familiemedlemmerne til at begynde med. Man kunne derfor tale om, at den offentlige sektors digitalisering af borgerne og måske endda også deres strategi er "rejst" ud til Martins far Hans og bliver medskaber af hans daglige praksisser. Dette gjalt også for de konkrete digitale løsninger, som Hans både talte om og gjorde brug af, hvilket han demonstrerede for mig på sin computer. I eksemplet med Martin og det digitale ur kan man dog snarere tale om den offentlige sektors digitalisering af borgerne og de digitale løsninger som fraværende. Disse synes kun at indtræde i Martins daglige praksisser i form af min person, min tilstedeværelse i hans hjem og i form af mit udsagn om, at jeg er kommet for at studere "digitalisering af borgerne". Hvis jeg skulle "følge aktøren", synes det i eksemplet med Martin som om, jeg i så fald skulle "følge mig selv". Wyatt pointerer da også, at det, man studerer, ikke blot kan være svært definerbart for forskeren selv, men også for de forskellige aktører, der er en del af netværket (Wyatt 2008, s. 177, se note 9), hvorfor både det og netværket kan synes svært identificerbart og afgrænseligt. Hermed synes en ophævelse af dikotomien mellem forsker/forskningsobjekt og ude/hjemme at finde sted, hvilket jeg vil forholde mig til og diskutere videre i kapitlet. Jeg vil begynde med overvejelser om, hvordan jeg indledningsvis i mit studie hos borgerne i deres hjem forsøgte at afgrænse felten.

Yderligere afgrænsning af felten

Som det fremgår i fortællingen om Hanne og udestuen var turen ud til Hanne og hendes familie en rejse, der tydeligt og fysisk markerede min tilgang til og fra felten. Ifølge Hastrup er felten da også en "topos", og feltarbejdet skal betragtes som en rumlig praksis (Hastrup 2010[2003], s. 14) og "... [må] kunne afgrænses på en måde, som har sammenhæng med og giver mening i den levede verden." (ibid). Antropologens fysiske rejse ud i felten anses som en vigtig del af etnografisk feltarbejde og kommer til at virke som en slags overgangspassage (rite of passage), som antropologen skal gennemgå i det, der forbindes med "rigtigt" feltarbejde: *"Keeping the field and home conceptually separate and distinct in practice, a key marker of 'real' fieldwork, was impossible for me."* (Caputo 2000, s. 26). Som Virginia Caputo havde jeg dog, som mit feltarbejde skred

frem, flere og flere problemer med at opretholde en sådan grænse mellem felten og "hjemme", hvorfor jeg finder det oplagt at abonnere på Caputos lignende erfaringer og pointer om at bedrive forskning tæt på det, der opfattes som "hjemme" (close to home). I Caputos etnografi af børn og unge, udført i en urban felt i begyndelsen af 00'erne, bliver det således en udfordring og på nogle punkter umuligt for hende at opretholde grænserne mellem felt og hjemme. Denne afgrænsning af felten sløres bl.a. af, at felten for hendes vedkommende ikke er geografisk fjern og beboet af folk, der ikke passer ind i kategorien "eksotisk" og som derfor har et sprog, der ikke er forskellig fra hendes eget, af teknologier, der udvisker grænserne ved at forbinde felt med hjem og af, at folk lever komplekse liv og dermed tilhører mange forskellige grupper på samme tid.

Jeg stod over for de samme slags udfordringer som Caputo i mit studie af de forskellige hjem, som kunne have været mit eget. På trods af min konstatering af, at familier, og hvad der betragtes som værende "et hjem", er netværk, der ikke nødvendigvis praktiseres på samme måde forskellige steder i verden og således heller ikke i de forskellige hjem, som indgik i mit studie, var der så mange sammenfald mellem "hjemlighed" i de forskellige hjem, og hvad der er hjemlig for mig, at jeg til tider havde svært ved at bevare forskerens analytiske distance. Midt i kaffen, de hjemmebagte boller og hyggesnakken kunne jeg således komme i tvivl om og sågar glemme, hvad jeg var der for, og hvad det var for en viden, jeg kom hjem med. Nok var min rejse ud til Hanne og hendes familie en tydelig rejse i rum og tid (det tog trods alt adskillige timer, hvor jeg havde tid til at forberede mig på, hvad der skulle ske), men dette gjorde sig ikke gældende for et par af de andre hjem, hvoraf et af dem befandt sig lige nede om hjørnet fra mit eget hjem. Alle familierne var meget gæstfri (hvorfor de vel også havde sagt ja til at deltage i mit studie), og jeg havde rekrutteret dem til at være med i min undersøgelse gennem mit eget netværk (gennem venner, bekendte og kollegaer), og selvom jeg derfor ikke kendte familierne i forvejen, var de alle vældigt interesserede i mig; ikke kun i mit forskningsprojekt, men også i min person. Jeg blev budt på kaffe, frokost, middag etc., og i det hjem, som lå lige rundt om hjørnet fra mit eget, inviterede moren mig hjem til dem uden om mine forskningsrelaterede besøg for at få mig til at fortælle om en privat rejse, som moren af personlige årsager havde stor interesse i. Dette takkede jeg dog pænt nej til for ikke at udvikle et alt for venskabeligt forhold til familiemedlemmerne, som kunne sløre relationen til dem og felten endnu mere, end den i forvejen var.

Som nævnt havde jeg "fundet" disse hjem gennem egne venner, bekendte og kollegaer. Dette betød, at jeg, når jeg opholdt mig i hjemmene, ofte blev spurgt om, hvordan mine venner eller bekendte havde det, og jeg blev bedt om at hilse dem. Idet jeg sidder med en veninde på en cafe, kommer moren fra en af familierne forbi og snakker længe med os. Jeg kan mærke, at hun her indtager en anden rolle, end når jeg er på besøg i deres hjem, og at vi i snakken på cafeen bliver mere fortrolige end hvad godt er, idet jeg kommer til at lufte mine frustrationer over forskningsprojektet, samtidig med at hun jo er en del af det projekt, jeg kommer til at fortælle hende om. Det er som om, hun i denne situation er en helt anden person end den, der medvirker i mit forskningsprojekt. Jeg tænker over efterfølgende, at jeg i fremtiden skal huske at optræde mere professionelt, skulle jeg møde nogle af familiemedlemmerne uden for min arbejdstid. En lignende situation opstår, idet jeg har fået en kollega fra mit institut (ikke en forsker eller underviser) til at medvirke sammen med sin familie. Hendes hjem har hele tiden fungeret lidt som en "test" forstået på den måde, at det var det første hjem, jeg besøgte, og de fungerede som prøve på mine efterfølgende besøg og på mit samvær med dem, mine observationer, spørgsmål og øvelser, jeg foretog med dem. Denne kollega, der altså selv indgik som en del af mit studie, mødte jeg ofte på mit arbejde, hvor hun da også kommenterede på, hvordan mit forrige besøg hos dem havde været, og spurgte mig, hvordan jeg selv synes, det var gået. Til et seminar, hvor jeg fremlagde mit projekt for instituttet, deltog selvsamme kollega og kommenterede igen på, at hun jo havde medvirket i mit studie, og hvordan det havde været at være med. Hun fortalte mig også om sine egne iagttagelser og analyse af mit besøg hos dem, og spurgte til, hvordan jeg så på noget af det, der blev sagt og gjort under mit besøg hos dem, og hvordan jeg havde tænkt mig at bruge det videre frem i min undersøgelse.

Som nævnt i forrige kapitel kan man med Haraway tale om de identiteter, man studerer som "partielle". Ovenstående eksempler peger på lignende vis på, at dette også karakteriserer forskersubjektet, eller det, som Caputo kalder for "feltarbejde-personaen" ... *my fieldwork persona was made up of a series of partial identities that abruptly shifted according to changes in the context.*" (Caputo 2000, s. 27). Forskeren såvel som de subjekter, der studeres, antager altså et blik, der ikke er neutralt eller uskyldigt, objektivt eller transcendent som "guds øje", men derimod partielt og situeret (Haraway 1991, s. 183-201).

Som indikeret med nogle af fragmenterne, som indleder kapitlet, blev jeg som en del af mit studie "venner" med familiemedlemmerne på Facebook. Jeg havde mange betænkeligheder ved dette, da det så ville udvide felten til at foregå uden for hjemmet, men da jeg allerede mailede med flere af dem, og de på min egen opfordring sendte billeder og andet materiale via mail, så jeg Facebook som en god måde at følge lidt med i, hvad de foretog sig imellem mine besøg og også efterfølgende, da jeg havde overstået mine besøg hos dem. Det var da også på nogle af familiemedlemmernes opfordring, at jeg overhovedet kom i tanke om, at vi kunne have kontakt via Facebook, idet de selv foreslog, at vi kunne "tilføje" hinanden, da flere af dem sagde, at de foretrak at skrive sammen der fremfor på mail. Jeg valgte dog at oprette en faglig profil i relation til mit forskningsprojekt til forskel fra min egen "private" profil, via hvilken jeg tilføjede dem og kunne følge dem fremefter. Her kunne jeg i store træk følge med i familiernes liv og gøren og laden i perioden fra mit første besøg hos dem (januar-marts 2012) og til nu. Jeg kunne således spørge dem om deres ferie på Filippinerne, hvilket Facebook informerede mig om, og jeg kunne følge med i, at nogle af de yngre mennesker blev færdig med gymnasiet og flyttede hjemmefra og sågar, at et af forældreparrene gik fra hinanden og flyttede hver til sit for at flytte sammen igen senere hen. Som Caputo skriver i forbindelse med sin undersøgelse, er teknologien – i dette tilfælde Facebook og e-mails – medvirkende til at udviske feltens grænser ved at forbinde felt med hjem.

Forskerens medproduktion og skabelse af felten, som jeg har berørt tidligere, hvor forskeren ikke antages at være neutralt observerende, synes at være bredt accepteret som en del af det at bedrive antropologi (Clifford 1983; Clifford & Marcus 1986; Marcus 1995; Hammersley & Atkinson 1995, kap. 3, 4, 8). Dette er deslige, hvad Caputo og hele bogen "Constructing the Field" (2000), som Caputos artikel er et bidrag til, bl.a. beskæftiger sig med. Den objektive "rene" observation, hvor man som en neutral betragter, som en "flue på væggen" eller som en forsker, der betragter sit forskningsobjekt gennem et forstørrelsesglas, er her passé; en forestilling som Hannes mor (bedstemoren i fortællingen om Hanne og udestuen) dog minder mig om. I denne forestilling om felten er "the Gods eye-view", som Haraway formulerer det, en umulig position at opnå – både i selve feltarbejdet såvel som i skriveprocessen, som jeg vil vende tilbage til sidst i kapitlet. Jeg har adskillige eksempler på, hvordan jeg tydeligt er medskaber af det, jeg studerer. Bl.a. i fortællingen om Martin og det digitale ur ville

Martins far Hans sandsynligvis ikke have forberedt sig ved at finde avisartiklen til mig om digitaliseringen af borgerne i Danmark, hvis ikke jeg forinden havde forklaret dem, hvad mit ærinde var. Som den gode "informant" havde Hans forberedt sig, og han var da heller ikke sen til at vise mig, hvordan han på sin computer loggede på SKAT.dk og borger.dk – bl.a. når han skulle hjælpe sønnen Martin med at søge SU. Mens Hans tydeligvis forbinder digitaliseringen med den, jeg genkender fra den offentlige sektor, har sønnen Martin og andre familiemedlemmer fra de andre hjem langt mere travlt med at vise mig deres nyeste computerspil, deres udestue, hvordan de som familie interagerer ved middagsbordet, og hvad de som det seneste har købt på nettet.

Et meget konkret og morsomt eksempel på, hvordan min tilstedeværelse påvirker felten, er at jeg under et af mine besøg spørger familiemedlemmerne som en del af at forsøge at lære dem at kende, hvad de ønsker sig allermest, og der er ingen begrænsninger. Her svarer en af teenagedrengene, at han ville købe et stort skib og sejle rundt med en masse dejlige damer. Det griner vi alle meget af. Dagen efter ser jeg på Facebook, at hans storesøster som Facebookopdatering har gengivet samtalen:



Figur 4: Skærmpoint taget fra en af familiemedlemmernes Facebookprofil.

Dette er alle eksempler på det problematiske i at afgrænse felten rumligt og tidsligt og fra forskeren selv, hvilket bl.a. ligger i den udfordring, der med Hastrup lyder på, at felten aldrig vil være konstant og statisk, fordi der trækkes nye forbindelser og udpeges flere forudsætninger, og fordi både mennesker og ideer flytter sig og skaber ny betydning (Hastrup 2010[2003], s. 15). Dette problematiseres dog yderligere ifølge Caputo, når man, som ofte set i den nutidige antropologi, studerer noget "hjemligt". I

artiklens slutning understreger hun derfor, at "*retaining a spatialized understanding of the field imposes limitations and biases that are unproductive in contemporary anthropological research contexts.*" (Caputo 2000, s. 29).

"Hjemme-hjem-hjem"

Som vi har set i ovenstående, har jeg benyttet mig af benævnelsen "hjem" både i forbindelse med felten og i forbindelse med mit eget "hjem". Jeg vil indlede dette med en yderligere beskrivelse af, hvordan felten for mig syntes hjemlig og familiær.

Ordet "familiær" kommer af det latinske ord "familia" og betyder "hørende til familien", eller "fortrolig" og "påtrængende" (Gyldendal - Den Store Danske 2014a). Som dette ovenstående har gjort klart, var det lige netop sådan, jeg følte det under store dele af mit feltstudie – både som hørende til familien som en fortrolig, de nogle gange betroede sig til, og som en, der på påtrængende vis havde fået adgang til noget meget privat – nemlig deres hjem. Store dele af mit feltarbejde har således syntes overordentlig genkendeligt og familiært for mig, og det har til tider føltes, som om jeg bedrev "auto-antropologi", som det kaldes, når man studerer en sammenhæng, man selv er en del af (f.eks. når en forsker studerer sit eget forskningsmiljø, eller når man studerer sit eget miljø, som i dette tilfælde ville være min egen familie). At studere noget, der er familiært og hjemligt, fører nogle udfordringer og problemer med sig, som jeg diskuterer i det følgende. Jeg vil begynde med at lægge frem, hvad mine valg, fravalg og udfordringer bestod af i min afgræsning af felten.

Jeg har tidligere nævnt, at jeg ofte under og efter mine ophold i felten (de forskellige hjem) havde svært ved at holde fokus på, hvad det var, jeg kom for at studere. Det hele syntes til tider at drukne i hyggesnak over spisebordet, som sågar kunne være initieret af mig selv, idet jeg ønskede at lære familiemedlemmerne at kende og håbede på at kunne komme til at indgå i en afslappet samtaleform og i et afslappet samvær med dem for at kunne foretage den etnografisk inspirerede deltagerobservation. Dette var også en måde at forsøge at holde mig åben over for, at den offentlige sektors digitalisering af borgerne kunne vise sig på en anden måde end processen planlagt af den offentlige sektor. Jeg havde derfor ingen interesse i som det første at belære dem om, hvad digitaliseringen mellem den offentlige sektor og dem som borgere var for noget, skulle de ikke kende til den i forvejen og begynde at tale med dem om den offentlige sektors

digitaliseringsmål, digitale bølger, digitale post etc. Dette var dog til tider lettere sagt end gjort – især grundet min tidligere status som fuldmægtig i staten, hvor jeg til dels arbejdede med digitalisering i den offentlige sektor.⁴¹

Et godt stykke inde i mit feltstudie og i tiden efter mine første besøg synes jeg dog ikke rigtig, der skete noget, der kunne hjælpe mig til at belyse den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Både det empiriske og analytiske objekt synes således at vise sig i velkendt og familiær form eller slet ikke. Som nævnt er fortællingen om Martin, men også om Hanne og udestuen, et godt eksempel på, at det, der skete, for mig ikke umiddelbart kunne lede til indsigter relateret til ”digitalisering af borgerne” – sådan forekom det mig i hvert fald på det tidspunkt. Det der synes at stå lige for var snarere ”blot” at ”klassificere” dem som brugere eller ikke-brugere ud fra den offentlige sektors kriterier. At man ikke møder noget ”nyt” er der dog ifølge Caputo ikke noget mærkværdigt ved, idet præmissen i antropologen forandrer sig i mange nyere antropologiske studier, hvor felten ikke nødvendigvis er begrænset til en fjern kultur og placering, man rejser ud til, men er dynamisk viklet sammen med det, der opleves som værende hjemme. Dette medfører, at man som antropolog ikke længere kan tage ”hjemmefra” vidende sig sikker på at finde noget ”andet” eller radikalt nyt: *“one no longer leaves home confident of finding something radically new, another time or space.”* (Caputo, s. 30). Dette måtte jeg erkende var tilfældet for mit vedkommende.

Ligesom de forskellige familiers hjem hverken var fremmedartede eller nye for mig, var den offentlige sektors digitalisering af borgerne det heller ikke. For det første grundet min egen status som borger i Danmark er digitaliseringen af borgerne noget, der er velkendt for mig. Jeg har således selv modtaget et brev lignende det, der indleder kapitel 1, som skal oplyse borgerne om oprettelse af ”digital post”. Idet jeg allerede havde oprettet en sådan, modtog jeg brevet digitalt i den digitale postkasse. Jeg har ligeledes selv erfaringer med NemID, borger.dk og andre digitale løsninger; erfaringer som ikke har kunnet undgå at farve mit syn på, hvad digitaliseringen af borgerne er – ikke bare som privatperson og borger, men også som forsker.

⁴¹ Jeg var ansat i ca. halvandet år (maj 2009-januar 2011) i den omtalte styrelse, hvor jeg hovedsageligt arbejdede med at udvikle en hjemmeside primært til brug for andre ansatte i staten, men også for virksomheder og borgere. Derefter flyttede jeg til en nyoprettet styrelse (januar 2011) for at lave en ny hjemmeside for dem.

For det andet grundet min tidligere ansættelse i den offentlige sektor, hvilket til tider synes at komplicere tingene yderligere. Jeg var ansat som fuldmægtig i en styrelse (den der nu er splittet op til at være Moderniseringsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen) bl.a. til at udvikle og implementere nye hjemmesider hovedsageligt til brug for den offentlige sektor selv, men også til dels for virksomheder og borgere. Digitale løsninger som et middel til at effektivisere og modernisere samfundet og gøre den offentlige sektor selv samt borgerne mere selvhjulpne var således daglig tale for mig i dette tidligere arbejde, og da jeg skulle skrive især kapitel 1 til denne afhandling, var det da heller ikke uden at føle mig splittet mellem de partielle identiteter, der ifølge Caputo udgør feltarbejde-personaen for ikke at sige hele forsker-personaen.

Jeg havde altså mange forforståelser med mig, som for mig definerede, hvad "et hjem" vil sige såvel som den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Dette er forforståelser, som jeg ikke formåede at lægge fra mig, hvilket heller ikke synes muligt, følger man Haraway og Caputos pointe ovenfor, hvorfor jeg langt hen ad vejen blev bekræftet i disse forforståelser i mine møder med familierne. F.eks. genkendte jeg faren Hans' belærende tale til sin søn Martin – og mig ligeledes – som en tale, jeg selv kunne have leveret, dengang jeg arbejdede i den offentlige sektor og faktisk leverer til faren Torben, som vi skal se i en af de kommende fortællinger (kapitel 5). Såvel som moren Lises (i en af de andre familier) snak om digitalisering og teknologi som noget farligt og truende for vores familieværdier og sociale liv (kapitel 4). Ud fra den kristne talemåde, som lyder "søg, og du skal finde", blev jeg nervøs for, at det var lige netop det, der skete i min undersøgelse af relationen mellem digitaliseringen og borgerne i de forskellige hjem. At jeg kun ved at anerkende det, der på forhånd var mig familiært og dermed letgenkendeligt, ikke ville være i stand til at øjne alternative digitaliseringsvirkeligheder, som kunne sætte relationen mellem teknologi og menneske, som gjort i den offentlige sektors digitalisering af borgerne i perspektiv. At hyggesnak over spisebordet og andre familieaktiviteter slørede min analytiske sans og evne til at øjne "noget andet". Kort sagt blev jeg nervøs for, at jeg ikke formåede at skabe den analytiske distance til det empiriske materiale, som ofte anses som nødvendig og en del af det at kunne "videnskabeliggøre".

Overskriften til dette afsnit er en reference til ovennævnte problematik. Den refererer til den tematik, man genfinder i den såkaldte dannelsesroman, som indeholder en

dannelsesrejse med bevægelsen "hjemme-ude-hjem" (Gyldendal - Den Store Danske 2014b). Det er en tematik og bevægelse, som Caputo og antologien "Constructing the Field" (Vered 2000) understreger som værende en af hovedstenene i klassiske feltstudier, som er blevet identisk med faget antropologi, men som antologien bryder med. Bevægelsen "hjemme-ude-hjem" refererer i dannelsesrejsen til, at protagonisten fra at have befundet sig i et trygt hjem og med en bestemt opfattelse af verden rejser ud i denne for at gennemgå diverse hændelser af fatal karakter i og med, at de tvinger protagonisten ud i et erkendelsesmæssigt skred, som gør hende klogere på verden og ikke mindst sig selv. Protagonisten vender derfor hjem og er en ny og anden person, hvilket også foranlediger en forandring af det, der før var "hjemme". Det klassiske feltstudie er konstrueret over en lignende bevægelse, hvor protagonisten er forskeren, der drager ud i felten og via de hændelser (ofte fremmedartede og af eksotisk karakter), hun udsættes for, leder til et erkendelsesskred, der betyder, at forskeren kan vende hjem med et nyt perspektiv, som kan lede til en omdefinition af den kendte og hjemlige verden og dens kategorier. Dette nye perspektiv er også det, der inden for antropologien kaldes "det andet" eller "andetheden" og er altså det, der forårsager, at man som forsker kan indtage et nyt perspektiv på det velkendte og hjemlige. Overskriften til dette afsnit er en reference til, at der langt hen ad vejen under mit feltstudie fandt en bevægelse sted, der kan siges at nærme sig det modsatte af "hjemme-ude-hjem". For at sætte dette lidt på spidsen og for at pointere, at det netop ikke var "det andet", mit møde med felten synes at pege på, men i lige så høj grad "det samme" og genkendelige, har jeg skiftet ordet "ude" ud med "hjem", således at bevægelsen for mit vedkommende i stedet er karakteriseret ved at være "hjemme-hjem-hjem".

Dette synes at svare til Verrans interesse, når hun i sit studie af, hvordan tal gøres i nigerianske skoler, udfordres af, hvordan hun formår at inkludere "det samme" (sameness) såvel som "det andet" (difference) i sit samlede udsagn. Det er i en oscillation mellem de to, hun finder i den "disconcertment", som hun med Michael Taussigs (1993) studie af begrebet "mimesis" beskriver som: "... of dancing between the very same and the very different. An impossible but necessary, indeed an everyday affair, mimesis registers both sameness and difference and being like, and of being Other." (Verran 2001, s. 5). Det er denne "disconcertment", hvor oscillationen mellem "det samme" og "det andet" foregår, som byder hende at bedrive det, hun med Latour (1993[1991])

kalder for "symmetrisk antropologi" (Verran 2001, s. 6), hvor hun er inspireret af Latours ambition om at inkludere både "purifikation" og "translation" i sine analyser.

Jeg vil vende tilbage til udfordringen omkring at inkludere "sameness" som en del af mit feltstudie og studie i det hele taget. I det følgende afsnit vil jeg dog beskæftige mig med begrebet "andethed", og hvordan et sådant bliver opfattet i antropologien som en måde at opnå et nyt perspektiv på det kendte (ofte forståelser eller kategorier i det vestlige samfund). Derefter vil følge en diskussion af, hvordan det hjemlige og familiære kan eksotificeres ved at præcisere forskellige former for hjemlighed – herunder bl.a. en konceptuel hjemlighed, der i stedet for at være knyttet til en topos eller en rumlig forståelse er knyttet til forskerens partielle identitet.

At eksotificere det familiære

"Andethedsperspektivet" (othering) er fremherskende i antropologiske studier som en metode til at opnå indsigt gennem undersøgelser af fremmede og ofte eksotiske kulturer (Strathern 2004[1991], s. 22). Som tidligere nævnt anses Malinowski som stamfader til det "klassiske feltstudie" i en sådan eksotisk kultur, hvori antropologen via deltagende observation kortlægger og rapporterer denne kultur og dens ritualer, som minder os om alternative forståelser af verden og samfund og for Malinowskis vedkommende den måde, hvorpå et samfund og kommunikation bliver skabt vha. magi og riter (Clifford 1983, Hastrup 2010[2003], kap. 1). Af nyere studier, der benytter sig af andethedsperspektivet som metode, og som jeg også abonnerer på i anden sammenhæng i denne afhandling, er bl.a. Marilyn Strathern og Helen Verran og deres studier af henholdsvis melanesisk kultur i Papua Ny Guinea (2004[1991]), logikken i tal fundet i nigerianske klasseværelser (2001). Socialantropolog Martin Holbraad ekspliciterer denne indsigt, som ifølge ham vindes gennem det at blive "othered", og understreger det ligefrem som en nødvendig metode til at vise noget antropologisk interessant om den samtidige verden og emner: "*... also the more 'right on' topics of contemporary anthropology, such as the power of identity, the cosmology of technologies ... All of these become anthropologically compelling only after having been shown to be more surprising that they might initially appear – that is, only after they have been 'othered'...*" (Holbraad 2009, s. 84).

Med sin etnografi i Cuba af religiøse ritualer (divination) eller mere præcist, hvordan en cubansk kult bruger orakler, viser Holbraad, at for forskeren og analytikeren bliver det mere et spørgsmål om at beskæftige sig med, hvad "sandhed" er (hvad der tæller som en sand handling), snarere end hvordan vi fortolker sandheden, som er "... *the idea that truth is a matter of producing statements that get things right by accurately reflecting phenomena.*" (ibid, s. 87). Denne indsigt opnået gennem studiet af det eksotiske og andethed gør ham i stand til radikalt at omformulere begrebet sandhed. Denne radikale omformulering er også, hvad han kalder "opfindsomme definitioner" (inventive definitions), som uundgåeligt forvandler vores a priori-antagelser og peger på, hvad Holbraad hævder at være umiddelbart utilstrækkelige begreber (her begrebet sandhed), og som konstituerer en ny version af begrebet. Denne radikale omformulering eller disse opfindsomme definitioner kan dog kun finde sted via en orientering mod andethed og det, der er anderledes, og han betragter en sådan orientering som: "... *the most distinctive characteristics of anthropological thought, namely, that it is oriented towards difference – what used sometimes to be called 'the Other'.*" (ibid, s. 81). Det at blive "othered" som forsker igennem sine studier er altså en helt igennem legal og ofte brugt metode, som ligefrem er nødvendig for at kunne lede til et erkendelsesskred, eller som hos Holbraad til ontologiske spørgsmål om, hvad der eksisterer "... *rather than what can be known.*" (ibid, s. 81).

Som nævnt er det umiddelbart at blive "othered" gennem eksotificering, Strathern metodisk benytter sig af i sine studier af melanesisk kultur i Papua Ny Guinea. Ifølge en artikel af Holbraad og Morten Pedersen, hvor de diskuterer Stratherns forfatterskab, fremgår det dog, at det fremmede og "andet" i en sådan "othering" hos Strathern ikke behøver at komme i form af en for forskeren ukendt og eksotisk kultur, og at det at blive "othered" kan forekomme via andre sammenligninger en den, hvor man sammenligner på tværs af kulturer (Holbraad & Pedersen 2009). Mere specifikt er de i deres artikel interesserede i de former for "sammenligninger", der uvægerligt finder sted, når antropologen bliver "othered" i antropologisk feltarbejde, idet det altid vil være i forhold til "noget" (som regel forskerens egen kultur), at man bliver "othered". I deres artikel beskæftiger de sig med, hvad det vil sige at sammenligne inden for antropologien ved at tage udgangspunkt i Marilyn Stratherns måde at gøre dette på tværs af hendes værker. I en kompleks analyse sammenligner og diskuterer Holbraad og Pedersen

Stratherns tekster, som de pointerer i sig selv er sammenligninger⁴², hvori hun beskæftiger sig med "sammenligningen", hvorfor deres analyse bliver til en "sammenligning af sammenligninger" (Holbraad & Pedersen 2009, s. 374). Hos både Strathern og Holbraad og Pedersen fremgår det, at det at sammenligne kan være noget langt mere komplekst end den type sammenligning, der foregår inden for de fleste videnskabelige discipliner i f.eks. "litteratur reviews", beskrivelse (thick descriptions) og ordning af datasæt/empirisk materiale:

"So the most basic methodological question for anthropology (as for any other 'discipline') is how to bring this 'plural' data under some kind of control. Put in very general terms, this must involve deciding which data go with each other and which do not. In this general sense all descriptive activity is comparative ..." (ibid, s. 373).

Holbraad og Pedersen taler endvidere om – ved at diskutere Strathern – at man kan sammenligne ved "skalering" (use of scale), som typisk benyttes på to forskellige måder: en kvantitativ, hvor overvejelserne går på antal og målestoksforhold og dermed en opskalering eller nedskalering (Strathern eksemplificerer selv dette med landkortet (2004[1999], xvii), eller en kvalitativ, som indebærer en mere metaforisk brug af termen skalering, hvor indholdet eller fænomenet forbliver stabilt, men hvor "... *viewpoints on a given body of data switch by changing the terms of reference one brings to bear upon it, as, for example, one does when one compares different cultures (or different elements within one) from the point of view of economic arrangements, or ritual practices, or cosmological reckonings, and so on.*" (Holbraad & Pedersen 2009, s. 374).

I deres analyse (og sammenligning) af Stratherns tekster pointerer Holbraad og Pedersen dog, at ovenstående former for sammenligning – som er såkaldt "pluralistiske"⁴³ – ikke er sådanne former, som bliver praktiseret af Strathern, idet pluralisme her hviler på en opfattelse af, at man eksempelvis kan repræsentere dele ved helheder (som f.eks. på landkort). I sine værker benytter hun sig ifølge Holbraad og Pedersen i stedet af en såkaldt "postpluralistisk" sammenligning, der indebærer et sammenbrud eller

⁴² f.eks. pointerer de, at havde hendes bog "Partial Connections" (2004[1991]) haft en undertitel, ville ordet "sammenligning" (comparison) uden tvivl være inkluderet i en sådan.

⁴³ Ifølge Christopher Gad og hans artikel "En postplural attitude" (2005) er der netop en interesse inden for nyere udviklinger af videnskabsstudier og post-ANT for at fjerne sig fra bl.a. pluralisme og socialkonstruktivisme (og dermed såkaldt perspektivisme) (Gad 2005). Jeg vil yderligere berøre dette i kapitel 4.

kollaps mellem skaleringen og tingen selv, hvilket medfører at andetheden eller forskelligheden bliver en intern del af tingen selv:

"... on a postplural rendition, the differences that pluralist comparisons measure 'between things' now emerge as constitutive of those very same things, and can therefore best be thought of as residing within them. This, lastly, implies also that the pluralist distinction between things and the scales that measure them also collapses into itself: saying that differences are to be thought of as internal rather than external to comparisons is also to imply that there is no outside postplural point from which comparisons could be viewed, measured or, indeed, compared. So comparisons are, if you like, things that act as their own scales – things that scale and thus compare themselves." (Holbraad & Pedersen 2009, s. 375).

Som metafor for dette foreslår Strathern selv Haraways cyborg, idet denne figur ikke hviler på en forestilling om en konstant identitet og afgrænsning med henblik på at kunne opstille en følelse af kontrol over data. I stedet foreslår cyborgeren sig som en metafor for omskiftelighed: *"The cyborg observes no scale: it is neither singular nor plural, neither one nor many, a circuit of connections that joins parts that cannot be compared insofar as they are not isomorphic with one another."* (2004[1999], s. 54). Cyborgeren bliver derved brugt som en metafor, der synes tilsvarende Laws forslag i sin artikel "Making Mess with Method" (2007) om at bruge "allegorien" som en metode til at håndtere og inkludere det "rod", vi altid vil finde i felten, og som gør os i tvivl om, hvad det egentlig er, vi studerer, og hvordan vi kan håndtere dette rod (Law 2007, s. 5). På samme måde som Stratherens udlægning af cyborgeren som metafor, bliver også Laws allegori en metode til at sammenstille noget, der er umiddelbart modsætningsfyldt og ikke lader sig sammenstille, som f.eks. kan være to forhold eller karakteristika ved den samme ting. Allegorien er hos Law: *"... the craft of making several not necessarily very consistent things at once."* (ibid, s. 10).

Allegorien kan ifølge Law bruges til at håndtere den form for "othering", der sker i det, han kalder for "manifest fravær". Først taler Law dog om den form for "othering", som forskeren forsøger at beskrive ved at studere andre (end de velkendte) praksisser, hvor man lægger mærker til det "derude" (outhereness) som noget, de, der indgår i disse praksisser, ikke selv er bevidste om. Det er den form for "othering" som Law placerer

som værende "... *the standard procedure in all critical social sciences.*" (ibid, s. 8), og den som Strathern angiveligt refererer til som "pluralistisk". Ifølge Law kan man også tale om en anden form for "othering", som han kalder for "manifest fravær". I denne navngivning ligger det umiddelbart svært begribelige forhold, at fraværet er defineret af dets nærvær (at man manifest taler om og dermed benævner det, der ikke er til stede) og omvendt. Ifølge Law består denne form for othering altså i et afhængighedsforhold mellem det fraværende og det nærværende: "... *bringing to presence is necessarily incomplete because if things are made present (for instance representations) then at the same time things are also being made absent. Necessarily. The two go together. It cannot be otherwise. Presence implies absence.*" (ibid, s. 7). Andetheden er altså i denne forståelse kun til stede ved dets fravær. Andetheden er altså her noget, der kan eksistere ved, at det bliver omtalt i de praksisser, man selv tilhører. Denne andethed er dog let at overse, netop fordi den netop er fraværende eller modsat så åbenlyst, at man tager den for givet. Law kommer i sin artikel med et eksempel fra et sygehus, hvor en behandlingsform på en sygdom bliver beskrevet til ham (forskeren) af en sygeplejeske. I denne situation bliver behandlingen gjort manifest; den er fraværende, men eksplicit; et manifest fravær (ibid, s. 8). Ifølge Law vil "manifest fravær" typisk forekomme i de forskellige aktiviteter, som forskeren selv er en del af og i det "hverdagsagtige" snarere end det fremmedartede og eksotiske, idet man i en sådan sammenhæng netop ubesværet taler om og refererer til ting, der er fraværende, men som alle tager for givet, at de andre ved, hvad er.

Hos både Law og Strathern skal hverken metaforen eller allegorien (der lige som metaforen er en sammenstilling af noget med noget andet⁴⁴) altså ikke forstås som sammenligninger, hvor fænomenets indhold forbliver stabilt, hvor det blot er repræsentationen af fænomenet (i f.eks. symbolbrug), der flytter sig, men hvor fænomenet i sig selv forbliver konstant. Snarere er det en metaforbrug, som jeg påpeger i kapitel 2 er en sammenligning, hvor indholdet eller fænomenet ved selve sammenligningen bliver *en anden*.

⁴⁴ I Gads Litteraturlleksikon (Rasmussen & Hygum Jakobsen 2012) står der således om allegorien, at det er en billedlig fremstilling i bl.a. litteraturen, der taler på to eller flere planer og som fortælling er tæt beslægtet med lignelsen. Allegorien henviser altid til noget specifikt i verden til forskel fra symbolet, hvis henvisning til verden ofte er arbitrær (Rasmussen & Hygum Jakobsen 2012, s. 15).

Denne svært begribelige sammenligning af objektet eller subjektet med sig selv, f.eks. som i "manifest fravær" eller i cyborg, vil jeg vende tilbage til og udvikle i min analyse af Johnny og Lise og deres familie i kapitel 4. Her vil jeg eksemplificere dette med Anni Dugdale og figuren "Odo" (Dugdale 1999). Dugdale lægger i sin artikel ud med netop en metafor. Settingen er sci-fi-agtig og foregår i et rumskib i en fjern galakse og er taget fra tv-serien Star Trek fra 1996. Odo er her til at begynde med en "shapeless blob of goo" (ibid, s. 113). Odo er dog også til tider en "han", som antager fast form – bl.a. som menneskelignende – men i nogle timer hver dag antager han flydende form og regenererer i en særlig beholder. Odo er både flydende og fast "*simultaneously a singular object and a multiplicity of objects ... having at one and the same time both different individual identities and the same collective identity.*" (ibid, s. 114). Odo bliver en metafor for ting og fænomener i verden som inkonstante og svært afgrænselige, men også for et objekt, der på en og samme gang kan være humant og non-humant, flydende og fast, individuelt og kollektivt. Odo er en hybrid; en cyborg, som qua disse skift i både form og indhold kan sammenlignes med sig selv. I Odo selv findes både andetheden og ligheden.

Denne metafor overfører Dugdale på sit studie af prævention (IUD), hvor hun undersøger dette gennem flere forskellige materialer og settings – bl.a. gennem en folder om prævention og på møder med flere forskelligartede interessenter. Ved at sammenligne alle disse materialer og praksisser omkring prævention viser hun, at prævention til tider tager form som et singulært objekt for i næste nu eller endda samtidig at vise sig som noget andet og dermed som et multipelt objekt.⁴⁵ Hendes pointe er, at man i sammenligningen med tingen selv eller i oscillationen, som hun kalder det, kan øjne andetheden, men at dette kun sker gennem det at identificere og erkende singularitet og lighed gennem performative praksisser: "*... the conversation performs a kind of oscillation, an oscillation between the (presupposition) that there is a single object on the one hand, and the performance of different objects on the other.*" (ibid, s. 125). Derved foreslår Dugdale at favne det, der umiddelbart synes genkendeligt, singulært og måske endda uinteressant og dermed de allerede eksisterende perspektiver på prævention, idet hun erkender, at: "*... the talk is also predicated on the assumption that all its participants are talking about a single IUD. Indeed the same IUD.*"

⁴⁵ Dugdale baserer sig her på Annemarie Mol (2000) og hendes arbejde med begrebet "multiplicitet" i det hun betegner som empirisk filosofi.

(ibid, s. 125). Hun synes derved at have samme ærinde som Helen Verran og hendes begreb om "disconcertment", som også kan siges at rumme en oscillation mellem "det samme" (sameness) og "det andet" (difference). Til forskel fra at undersøge verden og dens objekter som "multiple", arbejder både Verran og Dugdale med at beskrive verden og dens objekter som oscillerende mellem "det andet" (altså forskellighed) og "det samme" (det velkendte og singulære).

Ved at tænke med cyborgen eller hybrididen "Odo" kan jeg bevare en åbenhed over for, at aktøren i samspil med den praksis eller netværk, den indgår i, som Odo skifter form og skaber nye virkeligheder. Med Odo rummes således den tvetydighed, der opstår mellem de forskellige Odo'er, hvoraf den ene Odo ikke er mere sand eller rigtig end den anden. Tilsvarende Dugdales undersøgelse af, hvordan "prævention" oscillerer mellem at være både én og mange, kan jeg undersøge, hvordan "teknologi" og "menneske" i relationen med hinanden og den resterende verden antager form og oscillere mellem at være én og mange; adskilte og separate.

Ovenfor har jeg diskuteret og foreslået, hvordan man, vha. den stratherenske sammenligning eller den postpluralistiske oscillerende cyborg, kan forstå "andetheden" som integreret i tingen eller aktøren selv. I afsnittet nedenfor vil jeg uddybe, hvad ovenstående har af implikationer for forskeren og det, denne skriver, når forskeren også synes at være en del af tingen selv eller felten, som det er tilfældet, når man f.eks. bedriver auto-antropologi, og hvad dette har af konsekvenser for denne felt (det empiriske objekt).

Same same, but different

"Same same, but different" er efterhånden blevet en gængs talemåde i Danmark, som man tager i brug, når man refererer til, at der er noget, som synes både velkendt og fremmed på en og samme tid. Dette er, hvad jeg har forsøgt at vise, at Holbraad og Pedersen med Strathern, Dugdale og Law tematiserer på forskellig vis. For mit eget vedkommende kan denne fornemmelse af "same same, but different" f.eks. forekomme i gensynet med et kært minde fra min barndom – en ting eller et sted, jeg har været – men i gensynet med denne ting eller dette sted synes det på en gang som den samme ting eller sted og alligevel ikke, fordi man ikke længere selv er den samme. Dette relaterer sig altså til en sammenligning, som ikke er begrænset til det objekt, sted eller

folk, som studeres, hvor disse, som vi har set ovenfor, kan antage forskellig form og dermed sammenlignes med sig selv så at sige, men også til en sammenligning mellem det objekt, sted eller folk, der studeres og den, der studerer det. Det er denne sammenligning mellem det studerede og den, der studerer det, jeg vil genoptage i indeværende afsnit.

Jeg har tidligere konstateret, at det ikke giver mening at afgrænse hjemmet som felt til en lokation, rumligt eller tidsligt, idet jeg oplevede noget hen af det, som Caputo beskriver som: "*The field became indistinguishable from home*" (Caputo 2000, s. 26) og "... *one is never able to be completely 'in the field', nor is one ever completely able to 'leave the field'.*" (ibid, s. 28). Hos Caputo specificeres det dog aldrig tydeligt, hvad der menes med dette "hjem", udover at hjemmet hos hende tydeligvis er det modsatte af felten, der betegnes som "ude". Som en følge af hendes pointe om, at grænsen mellem ude og hjemme sløres, får man i hendes tekst fornemmelsen af, at det, der er hjem, heller ikke lader sig afgrænse spatialt eller tidsligt, selvom hun i størstedelen af sin artikel synes at forankre felten til en lokation eller et specifikt miljø. I hendes beskrivelse af, hvad hjem er for en størrelse i hendes studie, får man indtryk af, at det både er knyttet til et sted eller miljø (universitetet og forskermiljøet) og til den viden og de erkendelser, hun gør sig som forsker, uden at det sidstnævnte bliver uddybet yderligere. Hvornår man som forsker er "hjemme", er dog det, Strathern adresserer med i sit bidrag til antologien om at gøre "*Anthropology at Home*" (Strathern 1987), idet hun beskæftiger sig med "... *the preliminary question of how one knows when one is at home.*" (ibid, s. 16).

Her påpeger Strathern, at "*home can recede infinitely*" (ibid, s. 16), med hvilket hun mener, at det, der i en situation kan virke bekendt og synes "hjemme", kan virke ganske ukendt i andre tilfælde eller gennem en anden modalitet af beskrivelsen. Det at føle sig "hjemme" er netop ikke blot et spørgsmål om grader af familiaritet: "*I consider one way, then, of rescuing the concept of home from impossible measurements of degrees of familiarity (...) what one must also know is whether or not investigator/ investigated are equally at home, as it were, with the kinds of premises about social life which inform anthropological enquiry.*" (ibid, s. 16). Om man føler sig hjemme eller ej har i denne forståelse intet at gøre med, om man føler sig hjemme rent spatielt, tidsmæssigt og heller ikke om man føler sig "ens" eller nær med den, man studerer eller endda kommer ud af den samme kultur, som den, man studerer. I stedet har det at gøre med, i hvor høj

grad man deler viden og konceptualiserer verden med dem, man studerer. Hun kobler dette med, hvad det er, der sker, når man foretager såkaldt "auto-antropologi": *"that is anthropology carried out in the social context which produced it"* (ibid, s. 17). For en forsker vil det oplagte eksempel være, når en forsker bedriver antropologi og foretager et feltstudie i sit eget forskningsmiljø.

Auto-antropologi bærer ifølge Strathern ofte den antagelse med sig, at denne form for antropologiske studier har at gøre med at højne sin selvbevidsthed eller sin selv-refleksivitet: *"There is a tendency to equate reflexivity with heightened self-consciousness, and thus to regard it like a personal virtue, which this or that sensitive person display in their writings"* (ibid, s. 18). Snarere er det modsatte tilfældet ifølge hende, idet der er tale om en konceptuel form for refleksivitet, som ikke blot er knyttet sammen med antropologen som individ, men med dennes analyse og vidensproduktion: *"However a conceptual reflexivity exists outside the sensitivities of individual practitioners, in the extent to which the anthropological account qua anthropological account does or does not render people's conception of themselves back to themselves – a point which applies equally to ethnography and to anthropological analysis."* (ibid, s. 18). Dette skal dog ikke forstås som om, at der er tale om at gengive eller tilvejebringe information i den eksakte form, hvori den blev givet til forskeren i den givne situation, men i stedet hvor *"the anthropological processing of 'knowledge' draws on concepts which also belong to the society and culture under study."* (ibid, s. 18)

I auto-antropologi er det afgørende ifølge Strathern ikke nødvendigvis blot at kigge på forskeren og dennes baggrund, men på, hvad vedkommende skriver: *"...the personal credentials of the anthropologist do not tell us whether he/she is at home in this sense. But what he/she in the end writes, does."* (ibid, s. 17). Strathern opdeler i en sådan skriveproces antropologen i to; nemlig i en såkaldt skribent (writer) og en forfatter (author). Man er skribent, når man som tidligere omtalt med Holbraad og Pedersens diskussion af Strathern tager ud til andre kulturer og indsamler viden og information om denne kultur for at sammenholde denne med sin egen, hvilket meget antropologisk arbejde beskæftiger sig med (det de benævner som en pluralistiske tilgang). Det at skrive bliver i denne sammenhæng en katalysator for at redegøre via sammenligning. Strathern bruger Malinowski og hans studie af trobianderne til at illustrere dette, hvor hun skriver, at Malinowski, idet han foretager en sammenligning ved at se sin verden

(det vestlige samfund) gennem trobianderne øjne, sandsynliggør europæiske fordomme om primitive samfund og dermed bliver "writer". Han er dog også "author" for sit publikum "hjemme" i sine eksotiske beretninger om trobianderne, hvor han altså udgør en autoritativ kilde, gennem hvilken hans publikum hjemme kan få adgang til "det andet".

Når man foretager feltstudier "hjemme", forskubbes dette forhold mellem skribent og forfatter sig, således at antropologen nu også bliver forfatter over for dem, der bliver studeret; et forhold der hviler på en sammenhæng mellem deres kulturelle konstruktioner og antropologens. Eksempler på dette er, når antropologen og de studerede analyserer og forklarer deres gøren ud fra de samme koncepter; at begge parter f.eks. er enige om, at "samfundet" eller "kulturen" kan være et objekt for undersøgelse og konceptualisering, og at begge parter er bekendt med et vokabular, som består af "roller", "forhold" og "miljø" (ibid, s. 26). I det forhold antropologen forbliver en skribent, er det nu i form af at være kollega, hvor antropologen må adskille og fremhæve sit studie i forhold til andre professionelle og gøre sig klart, hvilket domæne, som indtages med dette studie. Ved auto-antropologi og studier hjemme kan man altså tale om, at grænsen mellem skribent og forfatter bryder sammen, og at dette ifølge Strathern peger på, at det ikke handler om "*measurements of degrees of familiarity*" (ibid, s. 16), men i stedet for om man er "konceptuelt hjemme", som når den viden og de koncepter, man trækker på, er de samme i det skrevne for antropologen og dem, der studeres.

Dette betyder desuden, at det ikke bare er et spørgsmål om vilje og valg fra antropologens side af, hvilken slags skribent (author eller writer) vedkommende bliver i teksten. At blive "author" afhænger af, om dem, man studerer (her ens kollegaer), godtager det skrevne som ikke blot en beskrivelse af nogle fakta om dem selv, de enten kan validere som sande eller falske, men som en tekst, hvor de også har indsigt i analysens koncepter og begrebsliggørelse, og om de dermed vil godtage den som en analyse. Gør de det, bliver skribenten i det skrevne hermed også til en "writer", idet teksten nu antager form af en analyse, der kan bidrage til ikke blot personlig selvindsigt, men til konceptuelle forståelser:

“The conclusion to be drawn is that the kind of author which the ethnographer becomes in his/her writing of texts is not determined by an act of will. What ‘our’ representations of others will mean must depend in part on what ‘their’ representations mean to them. And this in turn will depend on whether or not the anthropologist is indeed at home. For it is a question not simply of authorial choice but of cultural and social practice.” (ibid, s. 23)

For mit vedkommende kan man ikke tale om, at jeg har foretaget auto-antropologi i den forstand, at der har været et sammenfald mellem, hvordan jeg konceptualiserer verden, og hvordan dem, jeg undersøger, gør det, som det ville være tilfældet, hvis jeg studerede mine kollegaer på universitetet. Og dog. For godt nok var familierne på ingen måde mine kollegaer, men de lod til at være bekendt med, at ”samfundet” eller ”kulturen” kan være et objekt for undersøgelse, at ”digitalisering” er et aktuelt emne, som man kan undersøge i en hverdagskontekst i såkaldt ”kvalitative” studier. Ord som ”kontekst”, ”roller” og ”persona” var desuden ord, som nogle af familiemedlemmerne, jeg besøgte, brugte som en naturlig del af deres sprog; dog særligt, når de spurgte til min undersøgelse af dem selv og forsøgte at tale med mig om, hvad det var for en type undersøgelse, og hvad der mon var mine konklusioner. Lige som flere har gjort i en akademisk sammenhæng, blev jeg også spurgt i nogle af hjemmene, om det var såkaldt ”usability” af de digitale løsninger, jeg undersøgte. Og som set i eksemplet med Martin og det digitale ur benyttede faren Hans et vokabular, der var mig fuldt ud familiært fra mit arbejde i den offentlige sektor – næsten som var han en af mine tidligere kollegaer derfra.

Over for mine nuværende kollegaer, som også er forskere, og som er dem, der skal validere mine analyser, teoretiske apparater og koncepter, er jeg author. Jeg er dog writer i den forstand, at de selvsamme kollegaer også er danske statsborgere (i hvert fald de fleste af dem) og derfor også selv er en del af en dansk familie og har personlige erfaringer med, at de nu skal digitaliseres og derfor benytte sig af NemID, e-Boks og andre digitale løsninger. Jeg har derfor allerede nu oplevet op til flere gange, at forskere i en akademisk kontekst har kommenteret på mit studie ud fra deres egne erfaringer med digitaliseringen af dem som borgere, som de – selvom det ikke er en del af deres forskning – har tænkt over; både som privatpersoner og som forskere. Selvom jeg altså ikke har studeret mine akademiske kollegaer og heller ikke har fokuseret mit studie på mine tidligere kollegaer fra den offentlige sektor, er min felt sammenfaldende med

"hjemme" på mere end én måde, som vi har set. Dette komplicerer grænsen mellem felt og hjem og mellem forskeren og det udforskede og i nogen grad mellem det at være "author" og det at være "writer".

Om man er "writer" eller "author" er dog ifølge Strathern ikke blot et spørgsmål om *valg* fra forskerens side. Derimod handler det om, hvem det er, der læser det; altså er ens publikum. En gruppe som f.eks. mine akademiske kollegaer kan forstå det, jeg siger, både som "author" og "writer" alt afhængig af, om de læser det ud fra at være akademiske kollegaer (der også er tvunget til at benytte sig af de digitale løsninger) eller som borgere, der er tvunget til at benytte sig af de digitale løsninger (som også er akademikere). Hermed ønsker jeg at pege på, at ligesom det gælder for mig som forsker, gælder det også for andre forskere og for grupper i samfundet i det hele taget, at man ikke nødvendigvis kan vælge frit, om man er enten akademiker eller borger. Hermed trækker jeg Haraways pointe, fremlagt i forrige kapitel, frem igen for med hendes cyborg-metafor at understrege en subjektposition som f.eks. forskerens med dennes viden ikke lader sig udskille fra den subjektposition, som er forældrerens med dennes viden eller borgerens, som i ovenstående eksempel, med dennes viden (dette vil jeg vende tilbage til i analysen i det følgende kapitel).

"Fortællingen" som metode til at fremskrive cyborgs

Jeg kan som skribent af mine etnografiske oplevelser altså ikke nødvendigvis vælge frit, om jeg vil være "author" eller "writer". Og selvom jeg skriver som forsker, kan jeg altså heller ikke sige mig fri for, at jeg i en cyborg-optik samtidig til tider er borger, familiemedlem og tidligere ansat i et arbejde relaterende sig til digitaliseringen i den offentlige sektor. Det jeg skriver (som afsender) og det jeg læser (som modtager) er således afhængigt af, hvad jeg ved, og i hvilken praksis den viden er produceret. Cyborg-metaforen implicerer i tråd med dette, at det man skriver som forsker aldrig kan være et transcendent, uskyldigt "view from no-where". Som nævnt i forrige kapitel bliver cyborgeren ikke blot et objekt/subjekt, man studerer, men også den optik, man studerer noget med, hvorfor man kan tale om en cyborg-metode, hvor viden er situeret. Dette gælder også for det, man skriver, hvorfor jeg her vil foreslå det, jeg skriver, som "fortællinger", hvormed jeg kan håndtere det tvetydige og fremskrive det cyborg-agtige.

I en erkendelse af disse forhold vælger jeg at gå bort fra den nøgterne beskrivelse og "rapporten" som form, der har været fremherskende i etnografens (her som både "author" og "writer") beretninger fra felten (Clifford 1983; Clifford & Marcus 1986; Strathern 1987). Hermed er dette en bevægelse væk fra rapporteringen af de "faktiske omstændigheder" og det at være "vidne" (witnessing) til hændelser, som eksemplet med "opdagelsen" af luftpumpen beskrevet af blandt andre Shapin og Schaffer (1985) og Haraway (1997) og dermed en bevægelse væk fra forsøget på at gengive hændelserne, "som de var", som Helen Verran udtrykker det (Verran 2001, s. 30). I en erkendelse af, at dette er en umulighed skriver Verran, at hun som en "storyteller" (a theorist) skatter de øjeblikke af "disconcertment", som hun forsøger ikke at smide væk på trods af deres ambivalens og tvetydighed, men i stedet favne med det, hun kalder for "etnografiske fortællinger". Senere i afhandlingen (kapitel 6) vil jeg uddybe med Verran og Winthereik (2012) mine fortællinger som sådanne etnografiske forstillinger og diskutere, hvordan de har potentiale til at gribe ind i den verden, de beskriver.

Ved at kalde sig selv for "storyteller" ønsker Verran at pege på, at hun ikke forstår sine fortællinger som en objektiv beskrivelse af en virkelighed derude, men ej heller som fiktive. I en anden tekst med Brit Winthereik foreslår Verran disse som "storytelling events", som i høj grad er analytiske og ikke nøgternt beskrivende (Winthereik and Verran 2012) (dette vil jeg nuancere i kapitel 6). Ved at sætte det at teoretisere lig med det at være fortæller sidestiller Verran samtidig teori og vores måde at konceptualisere på med det empiriske og det, der sker i heterogene og til tider tvetydige praksisser. Hendes fortællinger handler således om, hvordan tal (teori) bliver gjort og produceret, selvom tallene (teorien) af de vestlige forskere/matematikere (inklusive hende selv) bliver set som noget, der blot kan *appliceres* – og derudaf opstår det ambivalente og komikken (Verran 2001, kap. 1). Teori er altså ikke mere sandt end empiri i den forstand, at teori, som også pointeret tidligere med STS, er viden produceret i praksis, og derfor ikke er noget, man applicerer på empirien, hvorefter empirien opnår en højere sandhedsværdi. Empirien kan – som ofte set i antropologien – lige så vel være noget, der ved en sammenstilling med andet empiri eller teori kan være medvirkende til at omdefinere eksisterende koncepter og abstraktioner. Det er sådan, jeg betragter det empiriske i denne afhandling, og det er sådan, at jeg vil bruge det i mine fortællinger videre frem i afhandlingen.

Mine fortællinger om Hanne og udestuen, Martin og det digitale ur og de fortællinger, der vil optræde i afhandlingen fremefter, er i stedet at betragte som kondensater/ekstrakter, som frem for alt forsøger at indkapsle og videreformidle den ambivalens, tvetydighed, frustration og til tider komik, som Verran taler om, som er virkeligheder i sig selv, der indgår i et samspil med andre virkeligheder "*in generating possibilities for new futures.*" (Verran 2001, s. 5). Med inspiration i Verran og Dugdale vælger jeg altså at forstå mine fortællinger som ekstrakter, og betragter med Dugdale disse som "komponerede skitser" (composite sketches) (Dugdale 1999, s. 133, note 3). Disse er således kondensater konstrueret ud fra mine oplevelser i de forskellige hjem og skal forstås som partielle fortællinger, som derfor ikke er repræsentative for andet end mine personlige oplevelser og "disconcertments". Disse fortællinger formidler kun et fåtal af mine mange oplevelser i de forskellige hjem og også en mindre del af mine "disconcerting moments", hvoraf jeg havde flere, end dem som er gengivet i afhandlingens fortællinger. De "disconcertments" jeg har valgt at komponere fortællinger over og inkludere i afhandlingen er således nogle som, jeg mener, berører afhandlingens forskningsformål, og hvormed jeg kan analysere og diskutere dette.

Personerne, som indgår i fortællingerne, er anonymiserede og svarer ikke nødvendigvis til de virkelige personer i en en-til-en-forstand. Det er mine oplevelser og "disconcertments" i de forskellige hjem, der har været afgørende for de fortællinger, der er gengivet i afhandlingen, og det har i processen med at konstruere disse ikke været et ideal om at konstruere seks fortællinger, der hver især svarer til de seks forskellige hjem, jeg besøgte. Således har jeg i afhandlingen medtaget i alt fem fortællinger, hvoraf fire af dem er fortællinger fra familiernes hjem. Fortællingerne er altså her hverken at betragte som symbolske og repræsentationer for noget andet; pegende tilbage på en verden "derude" eller som fiktive fortællinger, hvis relation til verden er fuldstændig arbitrær. De er som sagt heller ikke ordnede og homogene med en begyndelse, midte og slutning og med en tydelig morale (Drotner 1996, s. 243-256), idet hensigten jo netop er at rumme og fremhæve det tvetydige og det der ikke passer ind, i mine oplevelser i hjemmene. De skal betragtes som en metode til at fremskrive det cyborg-agtige, tvetydige og rodede (Law 2007) i stedet for at fravælge dette til fordel for det ordnede og stringente.

For at understrege mine fortællinger som noget andet end netop et symbol eller en repræsentation på "virkeligheden", er det produktivt at tænke på dem som cyborg-metaforer. Cyborg-metaforen er som nævnt ikke en metafor, hvor indholdet eller fænomenet forbliver stabilt og konstant, men hvor kun selve udtrykket (sprogligt/billedligt) flytter sig. I stedet er det en metaforbrug, som peger på en sammenligning internt i tingen/aktøren selv, og at aktøren derved i sammenligningen potentielt *bliver* en anden. Fortællingerne, som de indgår i min afhandling, kan altså forstås som postpluralistiske cyborg-metaforer, idet en sådan metafor er en intern sammenligning, der rummer det tvetydige som en vekslende bevægelse mellem både det singulære og ensartede og det fremmede og andetheden, og hvor andetheden således kan vise sig i det, der ellers umiddelbart synes velkendt. Fortællingen kan herved være medvirkende til at eksotificere det velkendte.

Det jeg har skrevet her indtil videre om fortællingen, og hvordan jeg forstår og bruger den i min afhandling, hænger uvægerligt sammen med, hvordan jeg tager det empiriske seriøst, og hvordan jeg ser på sandhedsværdien i det, jeg skriver. Som nævnt anser jeg ikke mine fortællinger om Hanne, Martin etc. som mindre sande end deres egne fortællinger om sig selv – eller omvendt. Mine fortællinger om dem er således heller ikke mere sande end deres egne, blot fordi jeg sidestiller mine med teori. Faktisk var det Hannes fortælling om sin udestue og Johnnys fortælling om sin afdøde moster, som vi skal høre om i det følgende kapitel, der inspirerede mig til at betragte mine fortællinger om dem som netop fortællinger. Man kan sågar med Haraway og hendes udsagn om, at vi eksisterer "*... in a sea of powerful stories.*" (Haraway 1997, s. 45) vælge at betragte de forskellige analyser (og dermed kapitler) i denne afhandling som netop fortællinger samt afhandlingen som helhed som en større fortælling. Man kan betragte alle disse fortællinger som bidragende på forskellig måde og med forskellig styrke til, hvad digitalisering af borgerne i Danmark er og kan blive. Med Haraway betragter jeg ikke nogen af disse fortællinger som værende mere sande eller usande end andre, selvom vi (jeg selv, familierne og den offentlige sektor) forsøger på forskellige vis – via bl.a. fortællinger, undersøgelser, metaforer og teori – at overbevise andre om netop dette.

Fortællingerne er dog afhængige af hinanden og viklet sammen som i Haraways garnnøgle-metafor, og mine fortællinger om Hanne, Martin etc. kunne således ikke eksistere uden deres egne fortællinger som f.eks. Hans' fortælling til mig om "den

uundgåelige digitalisering". Ved at isolere materialet fra den offentlige sektor til kapitel 1 i afhandlingen og lade det antage karakter af en mere faktuel og nøgtern beskrivelse af digitaliseringen af borgerne i Danmark, kan man tale om, at jeg får opretholdt en grænse mellem offentlig og privat og dermed et mikro/makro-niveau. Mit sigte med afhandlingen er dog via det empiriske studie og fortællingerne konstrueret over dette at positionere mig, således at den offentlige sektors digitalisering af borgerne netop ikke fremstår som faktuel og urørlig. En præcisering og analyse af, hvordan jeg positionerer mig, og hvad denne anden position implicerer, vender jeg tilbage til i kapitel 6.

Sammenfatning

Jeg har i dette kapitel forsøgt at definere min felt eller "det empiriske objekt" og i sammenhæng hermed adresseret spørgsmål og udfordringer omkring det at afgrænse denne felt. Jeg får specificeret min felt til at være "hjemmet". I begyndelsen af mit feltstudie lagde jeg ud med at forstå felten og hjemmet som en lokation og familien som en social konfiguration eller som et socialt fællesskab (Hastrup 2010[2003]) - uden dog at opfatte disse som statiske enheder. Ligesom jeg i kapitel 2 kunne definere en term som "borger" ud fra begreber i STS som noget, der ikke nødvendigvis *er*, men bliver gjort, var det en proces for mig at forstå mit empiriske objekt ud fra samme "sprog". Som det at være "borger" kan "familien" såvel som "hjemmet" dog også forstås som en praksis eller netværk, der bliver *gjort* i samspil mellem det menneskelige, materielle og diskurs (f.eks. normer), og som er viklet sammen med andre netværk og i nogle tilfælde kan siges at fungere som aktør i disse. I en sådan optik er kategorien "familie" et netværk, der i lige så høj grad kan være medvirkende til at udvide min felt, som det kan være medvirkende til at begrænse det.

Udfordringerne med at få afgrænset felten har især bestået i det, som jeg med Caputo beskriver, sker, når man bedriver etnografiske feltstudier "hjemme". Det der i etnografisk feltarbejde almindeligvis bliver betragtet som felt og det "derude" (outthereness) – der, hvor man finder "det andet" (otherness) bliver forskubbet til det "derhjemme" (inhereness) og det familiære og velkendte (sameness). Hvad Caputo og særligt Strathern peger mig i retning af, er at styrke og intensivere min opmærksomhed mod en mere konceptuel forståelse af den empiriske genstand for min undersøgelse. At "hjem" for antropologen ikke nødvendigvis kan afgrænses spatialt eller er et spørgsmål om lokalitet eller setting. Derimod er det et spørgsmål om, hvorvidt

man som forsker føler sig konceptuelt hjemme – dvs. der, hvor man som forsker ikke er i stand til at holde felten og hjemme begrebsmæssigt adskilt i praksis, som når felten trækker på de samme forståelser og begreber, som man gør som forsker. Ved dette brydes vigtige markører af ”rigtigt” feltarbejde (Caputo 2000, s. 26). Dette åbner op for forståelsen af felten som langt mindre afgrænset end først antaget og endnu vigtigere felten og det empiriske objekt ikke nødvendigvis som en lokalitet, men i stedet som det sted, hvor min viden og begreber som forsker er ”hjemme”.

Det at bedrive feltarbejde er at sammenligne, hvilket er det, jeg med Holbraad og Pedersen og Strathern argumenterer og nuancerer videre i dette kapitel. I etnografisk feltarbejde foretager man uvægerligt en sammenligning mellem det, forskeren finder i felten og det kendte ”hjemlige”. Det fremmede fænomen (f.eks. konstellationen ”familie”), som man studerer i felten sammenlignes med, hvad dette fænomen eller konstellation er, der hvor forskeren kommer fra og har hjemme (ofte vestlige samfund). Her kan sammenligningen ske imellem feltens forståelser og gøren og forskerens egen felts forståelser og gøren (hvordan vi i en mere common sense-forståelse opfatter konstellationen ”familie” i Danmark). Sammenligningen kan dog også ske mellem feltens forståelser og gøren og forskerens egen felts forståelser og gøren (hvordan vi teoretiserer over konstellationen ”familie”). Sidstnævnte er det, Strathern forstår ved auto-antropologi – altså når man bedriver feltarbejde i en felt, som er konceptuelt lig ens egen.

Det er i højere grad den førstnævnte form for sammenligning, der kan siges at gøre sig gældende for mit vedkommende – altså at mine mere common-sense forståelser af digitaliseringen af borgerne og af begreberne familien og hjemmet synes at være de samme som feltens egne. Dette skyldes i høj grad min egen baggrund som både familiemedlem, borger der skal digitaliseres, og som tidligere ansat i den offentlige sektor. Dette knytter an til det Caputo kalder felt-personaer, hvormed der til forskel fra Stratherns pointe om auto-antropologi indikeres, at ens analytiske potentialer og formåen som forsker ikke nødvendigvis kan adskilles fra de oplevelser og analyser, man foretager, når man ikke er i felten eller hjemme (forstået som det konceptuelle hjem). En sådan nedbrydning af grænserne for, hvornår man er forskeren på kontoret, hvornår man er forskeren i felten, og hvornår man ikke er forsker, er en konsekvens af, at feltens grænser sløres, og felt og hjem flyder sammen; som når ”hjemme-ude-hjem” bliver til

”hjemme-hjem-hjem”. Dette medfører, at ens forskerposition eller -persona ikke nødvendigvis er entydig eller definerbar for en selv, selvom det synes at være en sådan definition, Strathern plæderer for, at man foretager i afgørelsen af, om man kan tale om at udføre auto-antropologi. For mit vedkommende kan man snarere tale om, at Sara forskeren, Sara privatpersonen og Sara den tidligere ansatte i staten indgår i et uadskilleligt forhold, og alle er betydningsfulde for det, jeg skriver som forsker. Det er mig altså ikke muligt at være evigt bevidst om, hvornår jeg som forsker analyserer og konceptualiserer, hvilket dog er i tråd med, hvad selvsamme Strathern påpeger i en senere tekst (Strathern 2004[1991]); nemlig at feministen Strathern og antropologen Strathern indgår i et indbyrdes cyborg-forhold, således at den ene ikke vil være den samme uden den anden; en pointe jeg vil vende tilbage til i det følgende kapitel.

Når felt og hjem synes påfaldende ens, og når jeg ikke nødvendigvis kan løse udfordringen ved dette ved at sammenligne forskeren Sara og dennes koncepter med felten og dennes koncepter, idet en sådan sammenligning ville basere sig på en isolering af disse, hvilket synes umuligt, tyer jeg til den form for sammenligning, som diskuteres af Holbraad og Pedersen med Strathern. Denne sammenligning er, som de overvejelser, jeg gjorde mig med Caputo og med Stratherns diskussion om auto-antropologi, knyttet an til sammenligningen mellem antropologen (forskeren), felten og hjemme. I stedet for at tale om sammenligninger mellem felt og hjem eller mellem forskellige kulturer peger Holbraad og Pedersen med Strathern på, at der sker et sammenbrud eller kollaps mellem skaleringen (hvor variable kan være mængde eller sted/rum) og tingen selv. Som med Dugdales figur Odo, der på kontingent vis antager nye former og oscillerer mellem det velkendte og det fremmede. Her kommer sammenligningen til at foregå internt i tingen selv, hvorved andetheden træder frem. Odo bliver altså i sig selv en sammenligning; en cyborg, som simultant er flydende og fast, velkendt og fremmed – på samme tid i besiddelse af forskellige individuelle identiteter og én og samme kollektive identitet. Det er ved at tænke det, jeg møder i felten – bl.a. Hanne og senere Johnny og Torben – og dermed felten selv som Odo’er, der kan sammenlignes med sig selv, at andetheden opstår. Som de næste kapitler vil vise, kan de i disse sammenligninger siges at oscillere mellem at være far, borger, mand og søn, digitaliseret borger og ikke-digitaliseret borger; havende på en og samme tid forskellige individuelle identiteter og en samlet kollektiv identitet. Det er ved en sådan sammenligning som metode, hvor

feltet sammenlignes med sig selv, at det velkendte eksotificeres. Man kan dermed til forskel fra Hine, Caputo og Marcus tale om "multi-sited" etnografi som dækkende over ikke nødvendigvis *flere* fysiske lokationer, men *én og samme* fysiske lokation.

På trods af at mit studie ikke er auto-antropologisk ud fra Stratherns definition af et sådant studie, er det givtigt for mig at bibeholde hendes overvejelser omkring, hvad det er, man gør som analytiker og skribent som det, Strathern kalder for "author" og "writer". Det er i sådanne overvejelser, det bliver klart for mig, hvornår der kan være sammenfald mellem "author" og "writer" – f.eks. i tilfælde af, at folk fra Digitaliseringsstyrelsen (som kunne være mine tidligere kollegaer) skulle læse indværende afhandling.⁴⁶ Sådanne overvejelser peger desuden på, at det særligt er første del og kapitel 1 af afhandlingen, hvor jeg ville få status som "writer", mens jeg i kapitel 4 og 5 i højere grad har rollen som "author". Dette gjorde mig opmærksom på, at jeg i min afhandling indtil videre har været så fokuseret på feltet som lig min empiri, at jeg har behandlet den del af empirien, som har med den offentlige sektor at gøre som baggrundsmateriale. En konsekvens ved dette er, at jeg har fået opdelt empirien og derved reproduceret opsplittelsen mellem privat/offentlig, mikro/makro. At betragte og inkludere materialet fra den offentlige sektor som empiri på lige fod med empirien produceret i mine forskellige besøg i hjemmene, er noget jeg har bestræbt mig på videre frem i afhandlingen og i de kompositionerede skitser, som jeg kalder "fortællinger".

Fortællinger fungerer i denne afhandling som redskaber for mig selv til at eksotificere det velkendte, men rummer både det fremmede og det velkendte som i cyborgens Odo. Med disse fortællinger ønsker jeg at påpege, at jeg aldrig vil kunne gengive virkeligheden, som den virkelig er – også alene af den grund, at jeg med min tilstedeværelse hos familierne i deres hjem og med det, jeg skriver – er medvirkende til at skabe feltet. Dermed betragter jeg ikke fortællingerne som repræsentationer, men i stedet som såkaldte cyborg-metaforer. I fortællingen som cyborg-metaforen ser jeg fortællingen som en mulighed for at sammenligne og sidestille ting, som umiddelbart synes modsatrettede, ambivalente og ikke forenelige. Heri kan jeg inkorporere og dermed gengive den "disconcertment", som Verran taler om som noget, der på kraftfuld

⁴⁶ Jeg forventer dog ikke, at de vil læse hele afhandlingen fra ende til anden, men en mulighed kunne være, at jeg omskriver afhandlingen i en kortere version rettet til dem.

vis fremhæver, men også er medskaber af særlige virkeligheder – her om digitaliseringen og borgerne.

Jeg har i dette kapitel redegjort for og diskuteret, hvad mit feltstudie hos forskellige borgere og deres familier i deres hjem bestod i, og hvordan dette indgår i mit samlede undersøgelse af relationen mellem digitalisering og borger, som tager udgangspunkt i den offentlige sektors specifikke digitalisering af borgerne. Med mit feltstudie hos borgerne i deres hjem indtager jeg en anden position, hvormed den offentlige sektors digitalisering af borgerne og den relation mellem teknologi og menneske, der praktiseres i denne, situeres. De to følgende kapitler tager begge udgangspunkt i mit feltstudie hos borgerne i deres hjem, og her skal vi mødes Johnny, Lise, Torben og deres familier.

Kapitel 4: Fortællinger fra "en rigtig familie"

Fortælling III: Farvel kære moster

MOSTER, nu har jeg lige været inde og se dig for sidste gang, du er så smuk som du ligger der, ingen smerter ingen bekymringer ingen ting. Du var en af de få i mit liv jeg fortalte alt og du betød alt for mig og min familie og vi vil altid savne dig. Som du ved og som jeg har lovet dig vil jeg altid passe på dine ELSKET 4 DRENGE lige meget hva der skulle ske i denne uretfærdige verden. MOSTER JEG ELSKER DIG OG SAVNER DIG, VI SES PÅ DEN ANDEN SIDE

 Synes godt om · Tilføj kommentar · Del · 22. marts kl. 10:32 i nærheden af Glostrup · 

Figur 5: Skærmprent taget fra en af familiemedlemmernes Facebookprofil.

Jeg læste denne hilsen fra Johnny til sin nu afdøde tante, mens jeg sad på mit kontor og tjekkede på Facebook, hvad der monstro var sket i "mine familiers" liv siden sidst. Det var med en vis forundring, jeg læste opslaget på Johnnys Facebook-væg lige efter at have læst i en nylig videnskabelig artikel, at Facebook er et forum for positive og feel good-historier og ikke potentielt usikre emner såsom død og politik. Min forundring over Johnnys Facebook-opdatering var dog hovedsageligt forårsaget af mit seneste besøg hos Johnny og hans familie tidligere samme måned. Her fortalte Johnny mig, at han mest brugte Facebook til "helt upersonlige ting", som han udtrykte det, som at tale om sport med sine mandlige venner, drille hinanden med resultaterne fra weekendens fodboldkampe og ellers mest være passiv observatør til sine venners aktiviteter og indlæg. Han viste mig det på sin mobiltelefon, mens han fortalte det – og det var rigtigt nok; udover kommentarer om sport (mest fodbold), var der et par sjældne indlæg og billeder, han havde lagt op på siden af sine tre børn.

Hans overvejelser omkring kun at bruge Facebook til "upersonlige ting" hang til gengæld fint sammen med Johnnys svar på mit spørgsmål om, hvad en offentlig hjemmeside var for ham: "Tja, en offentlig hjemmeside ... hmm ... jeg tror det må være BT's hjemmeside eller Facebook ... for ALLE har jo adgang til dem." På det tidspunkt et overraskende svar for mig, da jeg havde forventet, at han ville nævne en hjemmeside drevet af den offentlige sektor til brug for borgerne såsom SKAT's hjemmeside eller borger.dk. Det gav sådan set fin mening for mig, at Johnny ikke havde lyst til at skrive personlige ting på en hjemmeside, som han ligestillede med bt.dk, og som alle danskere

derfor i princippet har adgang til. Men hvordan hang Johnnys dybfølte og efter alt at dømme meget personlige hilsen til sin afdøde moster sammen med hans udsagn om, at han kun bruger Facebook til "helt upersonlige ting"?

Min forundring over dette mindede mig om en anden ting, som Lise – Johnnys kone – sagde til mig under mit sidste besøg hos familien. De var lige kommet hjem fra Filippinerne, hvor de havde været på en ferie med deres tre små børn for at besøge Johnnys familie, som er filippinere: "Nu er vi jo lige kommet hjem fra Filippinerne ... dernede var det så rart. Vi var bare sammen, og der var ikke sådan noget som tv og computer... det var bare familie kvalitetstid. Da jeg var ung og barn, var der ikke alle de her muligheder [refererer til computer, iPad og mobiltelefon]. Det var som om, det var sundere... da LEGEDE vi bare. Nogle gange tænker jeg, at nu, nu er vi nødt til at tage os sammen... Jeg synes, vi er gode til at samle os om spisebordet om aftenen og sidde sammen, mens vi spiser og føle os som en RIGTIG familie, og føle at vi har talt sammen, når vi lægger børnene i seng." Men som hun sagde et øjeblik efter, er hun ligeså slem til selv at være online det meste af dagen og føler sig nærmest afhængig af Facebook og af at shoppe online. Hun fremhævede også med stor entusiasme den ældste drengs "skole-intra", og hvor smart det var, at man kunne skrive sine børn op til institutionsplads over nettet. Ifølge Lise er det hende, der ordner alt det praktiske i hjemmet, og det, der har med børnene at gøre - også alt vedrørende økonomi – da Johnny ikke er god til det der med at organisere og planlægge og få tjekket sådan nogle ting, om børnene f.eks. er skrevet op til institution, er tilmeldt deres skolemælk eller få lagt et budget.

Jeg sad nu på mit kontor efter at have læst Johnnys Facebook-hilsen og følte mig berørt af den. Jeg kom til at tænke på Lises ord om det at være "en rigtig familie" og den digitale teknologi som en trussel mod dette. For hvis Johnnys Facebook-hilsen og Lises brug af internettet ikke har noget at gøre med at være "en rigtig familie" – hvad havde så?

"Disconcertment" som afsæt

Vi mennesker har altid fortalt historier om os selv, vores liv og vores relationer. Det gør Johnny og Lise også. De fortæller om sig selv, deres tre børn og deres familie til deres venner, familie, Facebook og til mig. Ligeså vel som jeg her fortæller historier om dem. Det er fortællinger, der ikke nødvendigvis har en umiddelbar sammenhæng og som endda kan synes modstridende, hvorfor jeg da også både forbavses og undres under og

efter mit besøg hos Johnny og Lise. Dette skyldes bl.a., at der synes at være nogle åbentlyse modsætninger til stede i både Johnny og Lises fortællinger – bl.a. i Johnnys fortælling om Facebook, som han oplever som en offentlig hjemmeside, og som han derfor kun bruger til ”upersonlige ting” såsom fodboldsnak med sine venner, men som efterfølges af hans dybfølte hilsen til sin netop afdøde moster.

Som præciseret i den teoretiske ramme og analysestrategien for afhandlingen (kap. 2 og 3) og eksemplificeret i fortællingen om Hanne og udestuen vil dette kapitel på samme vis tage udgangspunkt i det umiddelbart modstridende og i det diskrepante. Jeg vil altså, som i analysen af Hanne, holde fast i denne forundring - eller med Verrans udtryk ”disconcertment” og det umiddelbart tvetydige, endda modstridende - og bruge det som et afsæt og omdrejningspunkt i det følgende.

Dette kapitel er det første af afhandlingens to kapitler, som tager udgangspunkt i mit feltstudie hos borgerne i deres hjem. I dette kapitel vil jeg først og fremmest betragte Johnnys Facebook-hilsen og min ovenstående beskrivelse af Johnny og Lise som fortællinger. Dog ikke forstået som fortællinger med én homogen pointe, eller hvis indbyrdes sammenhæng for den sags skyld er åbenlys. Disse heterogene fortællinger og dette kapitel skal medvirke til at situere den offentlige sektors digitalisering af borgerne, hvorved der i samspil med de teoretiske koncepter åbnes op for andre analyser af relationen mellem digitalisering og borger. I dette kapitel sker dette gennem fortællingerne *af* og *om* Johnny og Lise og gennem analysen, som foreslår det at være *nevø* og *far* som indgående i en cyborg-relation til det at være ”borger” og ”rationelt subjekt”. Dette vil ske primært gennem Igunn Moser og John Laws fortælling om kvinden Liv, hendes brug af teknologi og den selvbiografi, hun er ved at skrive (Moser & Law 1999). Denne fortælling om Liv og hendes fortælling (selvbiografien), er i øvrigt, hvad der oprindeligt inspirerede mig til at behandle ”fortællingen”, og hvordan denne indgår i afhandlingen som inskription og protese. Man kan derved sige, at jeg læser og diskuterer Johnny med Liv, men at denne læsning uvægerligt vil spejle tilbage på teksten om Liv, således at jeg også diskuterer Liv med Johnny.

Kapitlet fungerer desuden som en eksemplificering af Haraways cyborg-figur som redegjort for i kapitel 2. Jeg vil i kapitlet særligt diskutere Haraways forslag om, at ”vi alle er cyborgs” ved min læsning via teksten af Moser og Law om kvinden Liv. Moser og

Law eksemplificerer og videreudvikler således Haraways udsagn til at foreslå, at vi alle er "dis/abled", hvilket jeg igen eksemplificerer og diskuterer via min fortælling og analyse af Johnny og Lise.

Inddragelsen af begreber som protese og cyborg hjælper mig til at kunne analysere og forstå, hvordan Johnny performer sig selv som kompetent subjekt, nevø og familiefar – via både forlængelse (kontinuitet) og afbrydelse (diskontinuitet). Som jeg vil uddybe i dette kapitel, bliver "cyborg'en" derved en figur, der i sig selv favner og dermed håndterer det umiddelbart modsatrettede og tvetydige, som alligevel ikke er uadskilleligt, men synes at have en sammenhæng og være sammenviklet – hvorfor jeg også forundres i mit besøg hos Johnny og Lise, og hvorfor jeg stiller mig selv det afsluttende spørgsmål i fortællingen ovenfor. Cyborg-begrebet vil blive brugt til at sige, at man som Johnny kan gøre sig selv som "rationelt subjekt" og en "borger" *samtidig* med eller i en vekselvirkning med det at gøre sig selv som "rigtig familie" og "familiefar". Og ligesom hos kvinden Liv er teknologi og det digitale viklet ind i og en del af denne *gøren*. Som denne analyse vil vise, kan cyborg-begrebet netop rumme disse tvetydigheder, det diskrepante og inkohærente. Derved vil kapitlet foreslå, at man kan gøre sig selv som "borger" på anden vis end den, som er planlagt praktiseret i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi.

Som vi skal se i dette kapitel, videreudvikles dette til også at gælde forholdet mellem forskellige subjektpositioner, hvor subjektet altså ikke er at forstå som en homogen enhed, men som noget, der gøres og stabiliseres som en sådan som resultat af et stort koordineringsarbejde. Subjektet er altså herved at betragte på lige fod med andre kategorier i verden såsom "digitalisering" og "borger". Hermed demonstreres og diskuteres også, hvordan cyborg'en kan siges at bevæge sig fra at være en konceptuel figur i STS til at blive brugt inden for såkaldte post-ANT-analyser til at beskrive flere forhold og relationer (ikke blot mellem teknologi og mennesker), men mellem subjektpositioner og på refleksiv vis forholdet mellem netværk og aktør, mellem forskerpositioner (Strathern) og sågar mellem videnskabelige positioner (mellem STS og post-ANT). Redegørelsen for og diskussionen af det analytiske potentiale af cyborg-figuren vil således udgøre en del af dette kapitel.

Men da cyborg-figuren – på trods af, at begrebet synes frugtbart for denne analyse – kan være svært at begribe, vil jeg lægge ud med at sammenstille Johnnys hilsen til sin afdøde moster, og det, han i øvrigt siger til mig under mit besøg med kvinden Liv og hendes selvbiografi og det, hun fortæller til Igunn Moser under dennes besøg hos hende.

Fortællingen som "protese"

I Moser og Laws fortælling om kvinden Liv (1999) er der også mange diskrepanser at finde eller "diskontinuiteter", som de benævner dem. Moser og Laws fortælling om Liv indeholder således mange forskellige mindre historier – hele ti af slagsen for at være eksakt; og i disse fortæller kvinden Liv også om sig selv. Hun fortæller om sig selv til Igunn Moser, såvel som hun fortæller om sig selv til omverdenen med den selvbiografi, hun er i færd med at skrive. Jeg vil se på Johnny og Lises fortællinger med Moser og Laws tekst om kvinden Liv og hendes selvbiografi, da den hjælper mig til at forstå og håndtere mine oplevelser hos Johnny og Lise som beskrevet i fortællingen ovenfor, der umiddelbart syntes usammenhængende og modstridende. Med Moser og Law bliver selvbiografien netop en protese til Liv og betragtes som en forlængelse og kontinuitet til hende og vice versa (såvel som hun bliver en forlængelse og kontinuitet til selvbiografien).

At forstå diskrepanserne eller diskontinuiteten i Johnny og Lises fortællinger med Moser og Law og kvinden Liv bliver altså en måde, hvorpå jeg kan forstå deres fortællinger uden at ordne dem, gruppere dem, eller få dem til at passe ind i et mønster og på den måde "*making order out of messiness*" – som John Law formulerer det i en af sine andre tekster (Law 2004, kap. 1). Jeg er blevet skolet til at gøre lige præcis det: skabe orden ud af uorden og lede efter mønstre, opstille typer og kategoriseringer. Jeg er således tilbøjelig til at gøre min fortælling om Johnny og Lise rationel og kohærent på sammen måde som Johnny gennem sin fortælling til og om sin moster og Liv, der gennem sin selvbiografi forsøger at skabe sig selv som rationelle subjekter. Således har jeg flere gange i processen med denne afhandling været tilbøjelig til at bestemme henholdsvis Hanne (som vi mødte i begyndelsen af denne afhandling), Johnny og Torben, som vi møder i kapitel 5, til at være forskellige "typer" af digitale borgere.

Når jeg taler om diskrepanser her, skal det også nævnes, at jeg ikke ønsker et fokus på diskrepansen mellem det, de *siger*, og det de *gør*, for dermed at antyde, at det sagte

(sayings) med en poststrukturalistisk forståelse er en repræsentation, man kan nå om "bagved" så at sige til den egentlige mening – nemlig det, de gør (doings). Ligeledes er der heller ikke i tilfældet med Johnny og Lise tale om – som hos Moser og Law – en "frontstage"/ "backstage"-problematik, som opdeler i et offentligt og privat rum, og hvor det offentlige står for glathed og det private for kompleksiteter og vanskeligheder, som man derfor ønsker at skjule: *"So there are front stage slickness and backstage complexities, difficulties, or bad passages."* (Moser & Law 1999, s. 207). Sådan er det ikke for Johnny og Lise; for dem er der backstage såvel som frontstage "complexities" og "difficulties". Og man kan tale om, at det for deres vedkommende derfor bliver svært at afgøre, hvad der hører til hvilket rum, og at disse rum derfor er sammenviklede og ofte ubestemmelige. Som fortællingen oven for viser, er arbejdet med at gøre sig selv som god forælder og familie således ikke nødvendigvis noget bagvedliggende (backstage), som får dette arbejde til at tage sig kohærent, nemt og "glat" ud.

Jeg foreslår altså at forstå fortællingen (både Livs og Johnnys) ikke som sand eller falsk, og ikke som repræsentation, men som "noget" i sig selv. På samme måde som jeg i tidligere kapitler har fremlagt, at jeg forstår "metaforen" som et begreb vha. hvilket, man ikke blot fremstiller og repræsenterer en bagvedliggende virkelighed, men med hvilket man *omformer* og *gør* virkeligheder, kan Johnnys Facebook-farvel til sin moster og også Lises nostalgiske fortælling om sin barndom og spisebordssituationen, hvor de er en "rigtig familie", ses som inskriptioner med hvilke særlige og situerede virkeligheder bliver konstrueret.

Pointen hos Moser og Law er netop – og grunden til, at jeg ser det som frugtbart at abonnere på dem her – at diskrepanserne, det tvetydige og det diskontinuerte bliver et omdrejningspunkt i deres analyse af kvinden Liv og fremstår som en forudsætning for i en *vekselvirkning* med det kontinuerte og kohærente og at skabe et "rationelt subjekt". Hos kvinden Liv bliver fokus dermed frataget hendes handicap, men bliver i stedet, hvordan hun skabes som rationelt subjekt i en oscillation mellem at være "able" og "disabled" og mellem kontinuitet og diskontinuitet, som er omfattet i den figur, Moser og Law med Donna Haraway (1991) benytter sig af, nemlig "cyborg'en". Da cyborg-figuren dog kan være svær at få greb om, vil jeg lægge ud med at behandle Johnnys hilsen til sin afdøde moster som en fortælling og sidestille denne med Livs selvbiografi og det, hun fortæller til Igunn Moser under dennes besøg hos hende.

At være "dis/abled"

Lige umiddelbart kan det synes mærkværdigt og nærmest fortænkt at sammenholde Johnny med Liv, da der på mange måder er tale om personer i vidt forskellige livssituationer og hvis tilværelser er så forskellige, som man næsten kan forestille sig. For at sammenstillingen mellem Johnny og Liv giver mening, vil jeg derfor fortælle lidt mere om Liv, hendes livssituation og hendes fortællinger. Liv er en kvinde, som bor alene i en lejlighed i en by i Norge. Hun er handicappet og har været det fra fødslen. Jeg har dog valgt at nedtone dette handicap indtil videre, da hovedpointen hos Moser og Law netop er, at det at være handicappet i høj grad er noget, man *gør* igennem det at gøre sig som "able" såvel som "disabled" – og at det at gøre sig selv som både "able" og "disabled" er noget, som vi alle sammen, alle mennesker gennemlever i forsøget på at gøre os selv til rationelle subjekter: *"She is like any person. For any person is, after all, a set of more or less complex and difficult passages. And an economy that distributes those passages between visibility and invisibility."* (Moser & Law 1999, s. 207).

For Liv er der således visse "passager", som Moser og Law kalder det, som i kraft af hendes handicap bliver tydeligere end for os andre. Men i bund og grund er det Moser og Laws pointe at fremskrive Liv som "enhver anden person", og med dette ønsker Moser og Law netop at pege på, at vi alle er sammensat af og er "dis/abled"⁴⁷ på uendelig mange og specifikke måder, og at dette har en tæt tilknytning til det, vi forstår ved "subjektivitet":

"It is our argument that dis/ability is a matter that is highly specific: that people are dis/abled in endless different and quite specific ways. But we are also interested in the ways in which dis/ability is linked up with identity or subjectivity. Indeed, we take it that the links between dis/ability and subjectivity are close - which means that any study of the materialities of dis/ability is incomplete unless it also attends to the continuities and discontinuities of subjectivity." (ibid, s. 198).

Et emne som de i øvrigt mener hidtil har tiltrukket sig for lidt opmærksomhed inden for både ANT og mere generelt inden for STS.

⁴⁷ Her spiller Moser og Law på, at det engelske ord "disable" er sammensat af præfikset "dis" og ordet "able", hvorfor de har valgt gennemgående i deres tekst at skrive det som "dis/able" – et ordspil som ikke lader sig oversætte direkte til dansk.

Her bliver det tydeligt, at Moser og Laws ærinde er et andet end i tidlig STS⁴⁸ og det, man kunne kalde "klassisk ANT". Inden for STS er der således opstået nye praksisser de sidste 15 år, der bevidst har positioneret sig som noget, der kommer efter ANT, hvorfor denne retning benævnes som post-ANT eller after-ANT. Moser og Laws tekst indgår således i en antologi med Law som redaktør, der har titlen "ANT and After" (1999). Heri skriver Law selv i forordet, at det, der kendetegner de tekster, som bidrager til antologien, er: "... *matters, questions, and issues arising out of, or in relation to, actor-network and the various approaches to thinking materiality, ordering, distribution and hierarchy with which it interacts.*" (Law 1999, s. 9). Dette synes ikke at være en tydelig eller klar definition af post-ANT, og hvad der adskiller dette fra klassisk ANT, men Laws pointe er netop i dette forord, at en sådan fælles definition for de heterogene retninger, der udgør post-ANT, og som beskæftiger sig med disse spørgsmål og "matters", ikke er mulig at opstille. Han pointerer, at det, at man har forsøgt – og til dels også er lykket med – at opstille sådan en definition for ANT, har været medvirkende til at fratage retningen den analytiske kraft, den oprindeligt var i besiddelse af (ibid, s. 1-14).

Hvad der karakteriserer retningen post-ANT er altså i høj grad et spørgsmål, der er til debat og som post-ANT-tekster selv beskæftiger sig med. Som tidligere nævnt pointerer Christopher Gad (2005), at nyere udviklinger inden for ANT (altså post-ANT) og videnskabsstudier har det til fælles, at de synes at fjerne sig fra en såkaldt perspektivisme, socialkonstruktivisme og pluralisme. Og som vi så tidligere, gør dette sig bl.a. gældende for Strathern (1999), der kan siges at befinde sig centralt i udviklingen af det dynamiske sæt af intellektuelle ressourcer, som udgør post-ANT (Gad & Jensen 2007, kap. 4). Gad (2005) eksemplificerer bevægelsen væk fra den såkaldte perspektivisme med Annemarie Mol (1999; 2002), der interesserer sig for, hvordan relationer og aktører er effekter af konkrete praksissammenhænge, som kontinuerligt forandres og udvikles, hvorfor virkeligheden hos hende performs eller "enactes" i praksis. Bevægelsen væk fra pluralisme og perspektivisme viser sig herved; at der ifølge hende aldrig kan være tale om en beskrivelse af forskellige aspekter ved virkeligheden, men i stedet en beskrive af, hvordan forskellige virkeligheder praktiseres sammen og er afhængige af hinanden (Mol 1999; Gad 2005, s. 24). Signe Vikkelsø (2007) beskriver

⁴⁸ Tidlig STS omfatter bl.a. den tidligere nævnte retning SSK, laboratoriestudierne af bl.a. Latour og Woolgar (1986[1979]) og SCOT, som altså alle er retninger centreret om kategorierne "videnskab" og "teknologi", og hvordan videnskabelige fakta eller teknologiske objekter, vi tager for givet, er blevet konstrueret som sådanne.

Bruno Latours tidlige arbejde som en praksis, hvor man som forsker følger processer og beskriver de socio-materielle strategier og mod-strategier som det "arbejde", der må gøres for at skabe processers retninger og bevægelser. John Law og Annemarie Mols arbejde beskriver Vikkelsø på den anden side som en praksis, hvor man som forsker ikke følger en bestemt aktør eller et bestemt program, men kigger på et fænomens mangesidighed, eller multiplicitet og er samtidig opmærksom på, hvordan de mange versioner eller virkeligheder sameksisterer og er forbundne (Vikkelsø 2007). Med Vikkelsø (2007) kan man tale om en retning (ANT) og dens udvikling (post-ANTI), som man kan betragte som komplimenterende ANT-tilgange, der blot har to forskellige erkendelsesinteresser, og hvor man med den ene kan diskutere den anden. Man kunne sige, at retningerne på cyborg-agtig vis er interrelaterede og gensidigt afhængige; ikke de samme hver for sig, som de er sammen.

Mit sigte er ikke her at forsøge at definere og afgrænse post-ANT fra ANT og for så vidt heller ikke at bidrage med nye indsigter til denne diskussion. Jeg præsenterer dog diskussionen her for at ridse op, hvad jeg mener, når jeg benytter begrebet "post-ANT" (som allerede er nævnt nogle gange i afhandlingen), og idet indeværende tekst af Moser og Law tager del i denne debat. Således tager de afsæt i, hvad man kunne kalde et gammelkendt koncept inden for STS – nemlig Haraways cyborg, men videreudvikler dette, som vi skal se; bl.a. inspireret af Marilyn Strathern.

Moser og Law beskæftiger sig her med den normative form af "subjektivitet", og hvordan en sådan bliver gjort (symmetrisk) gennem praksisser eller "passager". De understreger dog kompleksiteten i disse passager, og at de på trods af, at de er symmetriske er gode såvel som dårlige, og at disse skabes ved forlængelser (proteser), som ikke blot kan reduceres til kunstige lemmer, teknologi eller materialitet; forlængelser der bliver tydelige eksemplificeret ved en handicappet kvinde, men som Moser og Law understreger, er, hvad der er på spil for os alle i positioneringen af os selv som moderne vestlige subjekter:

"She [...] make it easier to see what is at stake for all of us. For all of us as we make, are made by, good passages and bad passages. As we make and are made by the desires for continuities and discontinuities. As we weave, are woven, in the partial connections, in the

particular oscillations and dis/continuities of normative subjectivities." (Moser & Law 1999, s. 215)

Moser og Law viser, hvordan Liv gør sig selv som rationelt subjekt gennem bl.a. det at skrive (vha. mange teknologiske hjælpemidler) sin selvbiografi, ved at være den gode værtinde over for Igunn Moser og ved at vise sig i stand til (ability) at varetage og administrere sin egen økonomi på trods af det offentlige systems skepsis over for dette, fordi hun af dem bliver betragtet som handicappet. I alle disse gerninger har hun således også sit handicap (disability) med sig. Så Liv performer sig selv som rationelt subjekt og som "borger" for at vise det offentlige system, at hun kan tage vare på sig selv og administrere sit eget liv; også økonomisk. Som tidligere nævnt gør det at betragte teknologi, subjekt og verden som emergerende i performative praksisser ikke én i stand til at gøre "hvad som helst". Der er således stadig normer, diskurser og deslige, man navigerer efter og som er medskabere i disse praksisser. Dette betyder, at selvom der bliver brudt med et mere traditionelt borgerbegreb, hvor "borgeren" betragtes som noget, man er i en "offentlighed" og dermed med dikotomier såsom mikro- og makroniveau og "offentlig" og "privat" (som vi bl.a. har set i STS-litteraturen), holder sådanne forestillinger om, hvordan man er borger ikke op med at eksistere. Dette er Liv et eksempel på.

Liv performer derfor sig selv som en kontinuitet. Dette gør hun "offentligt" i form af sin selvbiografi. Særligt i selvbiografien bliver dette tydeligt ved – som Moser og Law formulerer det – at Liv i 1939 fører til Liv i 1997. Den ene vokser ud af den anden og er i den forstand en kontinuerlig passage eller en kontinuerlig række passager. Den tidligere og den senere Liv er begge en del af en enkelt kronologisk fortælling, en fortælling, hvor Liv som handlende aktør gør/skaber sig selv, kæmpende mod alle problemerne med en "dis/abled" krop, mod et system og mod og med normerne for "borgerskab" og "offentlighed"; en offentlighed, som langt hen ad vejen betragter hende udelukkende som "disabled" og derfor bl.a. er højest skeptiske overfor, at hun selv varetager og administrerer sin egen økonomi. Imod eller med alle de daglige uforudsetheder performer hun derved en sammenhæng, hvor hun har kontrol.

Det samme gør Johnny i form af sin dybfølte Facebook-hilsen til sin afdøde moster. Den bliver en forlængelse af ham, en måde, hvorpå han performer sig selv som den gode

nevø, familiefar og familiemenneske i en sammenhæng og i et rum, som han betragter som "offentligt", og som alle – ifølge hans forståelse – derfor har adgang til, og hvor han derfor ikke har lyst til at være "personlig". På trods af at Johnny således navigerer efter nogle normer for, hvad der er "offentligt" og "privat" og disse som adskilte sfærer, kan hans Facebook-hilsen til den nu døde moster betragtes som et brud med lige netop dette. I dette "offentlige" rum befinder hans familie sig også; den familie, som han med sit farvel til mosteren taler til og med. Den ene vokser ud af den anden. Johnny bliver til en kontinuitet. Johnny, familiefar til tre, mand til Louise, søn og nevø, fører til den offentlige Johnny; Johnny på Facebook. Den ene vokser ud af den anden og bliver en kontinuerlig passage eller en kontinuerlig række passager. Og som Livs selvbiografi bliver en protese til Liv, bliver Johnnys Facebook-farvel en protese til Johnny:

"Autobiography, then, is a prosthesis. It is an extension to the person. Or the person is an extension to the autobiography." (ibid, s. 212).

Det er i dette lys, at det bliver relevant at kigge på Johnny med Moser og Laws pointe om, at ethvert studie af, hvordan "dis/ability" materialiserer sig fordrer, at man også retter opmærksomheden mod de kontinuiteter og diskontinuiteter, som skaber subjektivitet. Johnny er således på en og samme gang – ligesom Liv – "able" og "disabled". Han gør sig som et rationelt subjekt, der er normativt kompetent som familiefar og familiemenneske i kraft af sin Facebook-hilsen til sin afdøde moster, som familien støtter op om. Men der er også diskontinuiteter til stede: Johnny, der ikke ved, hvad en offentlig hjemmeside er, Johnny, der ikke har forstand på økonomi og på at organisere og holde styr på børnenes dagligdag.

Det har Lise til gengæld. Som mor til tre mindre børn, hvoraf den ældste er 10 år, har hun nok at gøre med at organisere og arrangere hverdag såvel som ferie for sig selv, sin mand og børn. Dette foregår mest af alt via hendes iPhone (mobiltelefon) og familiens iPad. Hun har sin mobiltelefon i et læderetui, som hænger rundt om hendes hals. Så har hun den hele tiden ved hånden. Hun taler selv om den, som var den en del af hende. Men hun har dårlig samvittighed over, hvad hun føler er et afhængighedsforhold til den. Her kan man også tale om "dis/kontinuiteter"; simultant. De selvsamme objekter og muligheder på nettet, som bliver forlængelser til Lise og hjælper hende med at skabe kontinuitet for hende selv og hendes familie i hverdagen, skaber samtidig diskontinuitet for hende selv og hendes familieliv. Derfor har de regler. De har regler om "skærmtid"

for børnene, så de også tvinges til "at lege rigtigt", regler om, at de skal sidde sammen ved spisebordet og tale sammen over aftensmaden uden brug af telefoner og regler om, at de skal være sammen på deres ferier uden "gadgets" (mobiltelefon, iPad og computer), hvilket gav sig selv, som Lise fortæller mig, på deres sidste ferie, hvor der ikke var internet. Alt sammen regler for, at de kan være "en rigtig familie".

Det er således gennem mange forskelligartede fortællinger – kontinuerte som diskontinuerte og nogle sågar indbyrdes selvmodstridende – at Johnny og Lise skaber sig selv som "rationelt subjekt", den gode familiefar, mor, forælder og som en "rigtig familie", som Lise udtrykker det. For Liv er det tydeligvis hendes fortælling i form af hendes selvbiografi, der optræder som den kontinuerte fortælling, mens fortællingen om forbuddet mod at være økonomisk selvrådende er den diskontinuerte. Men som for Liv er det for Johnny og Lise deres fortællinger om dem selv, der er med til at gøre og skabe dem som rationelle subjekter:

"The act of making rational, of ordering. And the act of pasting coherence on after the event. No doubt storytelling, autobiography and memoirs lie somewhere between the two: retrospective and prospective. What will happen, what the agent will do, these are made in large measure by the narratives of the past; the genres of telling and sensemaking, of which, to be sure, autobiography is only one, all be it one that is important for many..."
(ibid, p. 211-212)

Dette gælder ikke mindst for mig selv som ophav til fortællinger i denne afhandling; hvorfor det også er grunden til, at det er så fristende at komponere fortællinger som enkle og kronologiske, der synes sammenhængende og "rationelle". Ligesom selvbiografien – dvs. Livs fortælling om sig selv – bliver en protese til Liv på lige fod med alle de andre teknologier, der omgiver hende, og som er med til at skabe hende, som hun er med til at skabe dem, kan man også forstå Johnny og Lises fortællinger på henholdsvis Facebook og til mig som fortællinger, der fungerer som proteser til dem. Inspireret af dette kan jeg også betragte mine fortællinger om Johnny og Lise og Hanne etc. som proteser til afhandlingen og afhandlingen som protese til mig selv. Selvom der ikke umiddelbart er nogen indbyrdes kontinuitet fortællingerne imellem, er de sammen med den resterende afhandling medskabende af et overordnet argument; hvorfor afhandlingen kan siges at bestå af kontinuiteter såvel som diskontinuiteter.

Fortællingen som inskription og som proteseagtig forlængelse, med hvilket der gøres "rationelt subjekt", indeholder således en dobbelt betydning, som Moser og Law gennemgående i deres artikel ekspliciterer ved det dobbelttydige i ordspillet "dis/abilities". Og denne umiddelbare modsætning og tvetydighed, der dermed er indeholdt i fortællingen som protese til Johnny og Lise (og mig selv), kan belyses endnu mere præcist ved Haraways såkaldte "cyborg-figur", som netop indkapsler denne tvetydighed.

Vi er alle cyborgs

Her forstår jeg altså fortællingen gennem eksemplet med Liv som rationalisering og som en "protese", idet en protese hos dem ikke nødvendigvis har at gøre med kunstige lemmer. I stedet forstår de protese med Haraways "cyborg-figur" (1991), hvor protese dermed bliver et ikke blot udefrakommende påsat artefakt til et menneske – det være sig noget maskinelt eller en teknologi – men som noget, der på én gang er en enhed samtidig med, at denne enhed er sammensat af dele, der bliver gensidigt afhængige og derfor ikke kan reduceres til noget bestemt i sig selv med særligt indbyggede egenskaber:

"For a cyborg is a unity but also a composite of parts that cannot be reduced to one another, which are different in kind, and which are not homogeneous. But which are also internally related to one another. Which would not be the way that they are, individually, if it were not for that link, that internal relation." (Moser & Law 1999, s. 207).

I cyborg-figuren i den Harawayske forståelse som Moser og Law – og nu også denne afhandling – abonnerer på, er der dermed indbygget en umiddelbar inkohærens og heterogenitet, som nærmest fremstår tvetydigt og umiddelbart selvmodsigende. Men det er denne heterogene størrelse, der her kan hjælpe mig til at håndtere den "disconcertment" og de kompleksiteter, som umiddelbart opleves i mine besøg hos Johnny og Lise.

Dette inkohærente forhold, der herved er indbygget i cyborg-figuren, kan bredes ud til at se på og omfatte selvmodsigelser af mere abstrakt art, som ikke beror på materiel heterogenitet som i en kvinde/maskine-"assemblage". Heterogenitet og partiel separation kan vise sig i ganske andre former (ibid, s. 215). Det er altså ikke kun det, at Livs liv som handicap er et tydeligt, man fristes næsten til at sige klassisk, eksempel

på et netværk i ANT'sk forstand. Hun bliver således skabt som autonom agent gennem det uendelige netværk af heterogent materiale – humane og non-humane – der omgiver hende. Pointen er således ikke blot at vise, at Liv er delvis maskine og delvis menneske; at hun performer sig selv gennem teknologien og maskinerne, ligesom de performes gennem hende. Med Liv som eksempel vil Moser og Law understrege, at det med Liv blot bliver ekstra tydeligt, hvad der gør sig gældende for os alle, nemlig vigtigheden af at performe os selv som rationelle agenter eller subjekter, men at dette sker via "partielle forbindelser", som både består af forlængelser (kontinuitet) og (afbrydelser) diskontinuitet. Person og fortælling er i denne forståelse "partielt forbundne", sammenviklede og uadskillelige: *Cyborg-like, they are partially connected, internally related, and irreducible to one another.*" (ibid, s. 212).

I pointen om "partielle forbindelser" trækker Moser og Law på Marilyn Strathern (1991). Som nævnt i kapitel 3 foreslår Strathern selv cyborgens som metafor for sammenligninger, hvor man så at sige sammenligner noget internt i objektet eller subjektet selv. Hvor Haraway med sin cyborg-figur og sit udsagn om, at vi alle er cyborgs, eksemplificerer dette primært ud fra forbindelsen og sammensmeltningen mellem menneske/maskine eller menneske/dyr (Haraway 1991; 1997), foreslår Strathern cyborg-metaforen som dækkende over forbindelsen forskellige subjektpositioner imellem. Som tidligere nævnt eksemplificerer hun dette med, at der eksisterer "to Stratherns" (og muligvis flere): feministen Strathern og antropologen Strathern, som er partielt forbundne (Strathern 2004[1991], s. 33-36). De er en enhed samtidig med, at de er sammensat af dele, som er forskelligartede og ikke nødvendigvis homogene, og som derfor ikke kan reduceres til hinanden. De er altså samtidig internt sammenviklede og uadskillelige på en sådan måde, at de ikke ville være, hvad de er hver for sig, hvis det ikke var for dette internt relaterede eller disse partielle forbindelser. For Stratherns pointe betyder dette, at antropologen Strathern ikke er den samme som feministen Strathern, men antropologen ville ikke være den, hun er, var det ikke for sammenhængen med og forbindelserne til feministen.

Det er denne pointe, der leder mig til at tænke på, at Johnny, familiefar til tre, mand til Lise, søn og nevø, fører til Johnny på Facebook. Den ene vokser ud af den anden. Men ikke nok med det; for Johnny er også "den offentlige Johnny" og "digitale Johnny" – godt nok "offentlig" og "digital" på en anden måde end den, som den offentlige sektor

foreskriver. Som Strathern altså består som "rationelt subjekt" gennem både at være feministen og antropologen, som er heterogene, men partielt forbundne enheder, skabes Johnny som rationelt subjekt gennem på én gang at være "familiefaren Johnny", "nevøen Johnny", "den offentlige Johnny" og "den digitale Johnny".

I at skabe sig selv som et normativt subjekt kan man dog ikke komme uden om, hvad der bliver betragtet som værende "vigtigt" og betragtet som værende "normativt kompetent". Som Gad og Lauritsen siger med Strathern (1996), er teknologi eller fortællingen betragtet som protease således ikke noget, som gør mennesket i stand til at gøre "hvad som helst" (Gad and Lauritsen 2010, s. 36). Teknologien skal netop ikke betragtes som et udtryk for, at en større kraft er på spil, som på deterministisk vis fratager mennesker deres handlekraft eller værdighed (se kapitel 1). Ifølge Haraway er teknologier netop snarere rekonfigurerende anordninger, som deltager i en løbende konstruktion af specifikke situationer. Derved er det vha. teknologier trods alt ikke muligt at "gøre sig" som hvad som helst, idet man må navigere efter, hvad der tæller som værende vigtigt, værdifuldt og som i Johnny og Lises tilfælde, hvad "der gælder" (what counts) som værende den gode og "able" familiefar og en "rigtig familie". At være det uafhængige kompetente subjekt og være en "rigtig familie" (kontinuitet) er således normativt knyttet sammen med at være uafhængig af materielle goder (det digitale); en normativitet, der virker ind på Lises indbyrdes inkohærente fortællinger.

At gøre sig selv som rationelt subjekt og dermed nogle gange som kontinuitet eller diskontinuitet og nogle gange som able eller disable (som kan foregå samtidigt) er altså endvidere tæt knyttet til de betingelser – diskursive som materielle – som ordner og er med til at styre relationer, og som hjælper med til at "*... constitute normative subjectivity. Which order what will come to count as the passages that are important. Or simply taken-for-granted, at any rate by those who are normatively competent.*" (Moser & Law, s. 203). En pointe hos Moser og Law er netop, at dem, der er normativt kompetente eller det, der gælder som standardiseret, ofte er usynligt, hvorfor dette fortjener og kræver et nærmere studie: "*Of course, what it is that counts as 'standardised', what it is that is made to be standardised, are also matters that deserve inquiry. And then, again as we know well, packages that are standardised also prefer to imagine themselves, perform themselves, as unmarked categories.*" (ibid, s. 207). Hvor Moser og Law netop undersøger det normativt kompetente og standardiserede menneske, som ifølge dem kan være os alle,

og vores forhold til teknologi og vores måde at leve på gennem kvinden Liv, undersøger jeg her gennem fortællingerne om Johnny og Lise og deres forhold til teknologi alle os borgere, der kan og derfor skal digitaliseres (de 80%). Dette studie af Johnny og Lise skal bidrage til senere i afhandlingen at diskutere relationen mellem "digitalisering" og "borger", som den fremkommer i den offentlige sektors digitalisering af borgerne.

Sammenfatning: Johnny – hverken én eller mange

Dette kapitel tager afsæt i min forundring og "disconcertment" i mine oplevelser med Johnny og Lise og deres familie og i deres fortællinger. Ved at betragte disse oplevelser – og hvad de sagde og gjorde – som fortællinger, der til tider er homogene og koherente og hvis indbyrdes sammenhæng til andre tider synes fraværende, skaber jeg en *pointe*, som handler om "det rationelle subjekt", og hvordan dette *gøres* ved at gøre sig som familiefar og som "en rigtig familie".

Dette er fremkommet ved at analysere med Moser og Laws fortælling om kvinden Liv (1999), hendes brug af teknologi og den selvbiografi, hun er ved at skrive. Derved bidrager min læsning af Liv til at forstå Johnny og Lise, såvel som min læsning af Johnny og Lise (med Liv) bidrager til at forstå Liv og udforske begreberne og pointerne i Moser og Laws tekst. Derved indgår de to læsninger i et forhold, hvor de i indeværende analyse bliver gensidigt viklet sammen og afhængige.

Samtidig fremgår det, at det trods alt ikke er muligt at "gøre sig" som hvad som helst, idet man må navigere efter, hvad der tæller som værende vigtigt, værdifuldt og som i Johnnys og Lises tilfælde, hvad "der gælder" (what counts) som værende den gode og "able" familiefar og en "rigtig familie". At være det uafhængige kompetente subjekt og være en "rigtig familie" (kontinuitet) er således normativt knyttet sammen med at være uafhængig af materielle goder; en normativitet, der virker ind på Lises indbyrdes inkohærente fortællinger, hvor det digitale netop bliver sat lig noget materielt og noget teknologisk, der kan true det at være "en rigtig familie". Det normative eller det standardiserede – i denne forbindelse de 80%, der har it-færdighederne til at blive digitaliserede – antager ofte en "usynlig" karakter, hvorfor de i den Moser og Law'ske overbevisning fortjener og kræver et nærmere studie, hvilket i dette kapitel gøres gennem studier specifikt af Johnny og Lise.

Hos kvinden Liv bliver fokus frataget hendes handicap, men bliver i stedet, hvordan hun skabes som rationelt subjekt i en vekselvirkning eller "oscillation" mellem at være "able" og "disabled" og mellem kontinuitet og diskontinuitet, som er omfattet i cyborg-figuren. Ved inddragelse af begreber som protese og cyborg, viser jeg, hvorledes Johnny performer sig selv som familiefar til tre, mand til Lise, søn og nevø, "den offentlige Johnny" og "den digitale Johnny". Som Strathern skaber sig selv som "rationelt subjekt" gennem både at være feministen og antropologen, som er heterogene, men partielt forbundne enheder, skabes Johnny som rationelt subjekt gennem "familiefaren Johnny", "nevøen Johnny", "den offentlige Johnny" og "den digitale Johnny". Den ene vokser ud af den anden og bliver partielt forbundne. Kapitlet argumenterer således for "den offentlige Johnny" og "den digitale Johnny" som værende en del af det at gøre sig som "rationelt subjekt" og som *specifikke* (og i den offentlige sektors øjne forkerte) måder at gøre sig som en "digitaliseret borger". Ved dette peger fortællingerne på det at være god mor, familiefar og en rigtig familie og det at være borger som noget, der ikke er et spørgsmål om "roller", der ændres som konteksten ændres, men snarere om opspaltninger i én og samme person; en cyborg "*... as at the center of a constellation of roles, facing in several different directions, the pivot or meeting place for diverse views, the manager at the core of the network.*" (Strathern 2004[1991], s. 23). Dette implicerer, at det at gøre sig selv som "rationelt subjekt" og at klare en travl hverdag ikke nødvendigvis er forskelligt fra, løsrevet fra eller noget andet end det at gøre sig selv som en digitaliseret borger i den form som den offentlige sektor ønsker det praktiseret.

Selvom Johnny og Lise er normativt kompetente, viser jeg dem i dette kapitel som cyborgs og som "dis/able". Dette åbner op for at forstå alle borgere – selvom de angiveligt lever op til samfundet og her den offentlige sektors normer – som cyborgs og som "dis/able". Som eksempler peger de derved på, at teknologi ikke gør dem til enten "able" eller "disabled", men via deres fortællinger, gerninger og teknologi er de netop begge dele. Johnny og Lise åbner derved op for andre betragtninger end de eksisterende af relationen og forbindelser ikke blot mellem teknologi og menneske (objekt/subjekt), men mellem menneske og menneske (subjekt/subjekt) og materialitet og materialitet (objekt/objekt). Som cyborgs er Johnny og Lise med Haraway og Strathern (og med Anni Dugdales Odo-figur) derfor hverken singulære eller plurale; hverken én eller mange (ibid, s. 54). Ligesom Strathern ikke kan reduceres til kun at være enten

antropologen eller feministen, og heller ikke kan splittes op til at kunne siges at udgøre flere forskellige personer i forskellige kontekster, kan Johnny og Lise det heller ikke. Johnny er *simultant* alle de Johnny'er, der er nævnt her uden at være flere forskellige personer. Han (såvel som Lise) er hverken én eller mange.

I det følgende kapitel skal vi møde Torben og it-labyrinten. Ved at forholde Torben til it-labyrinten viser jeg ham også som "dis/abled", idet han på en og samme tid synes at passe og ikke passe på den offentlige sektors kategori som "it-fortrolig" og "it-fremmed". Hvor dette kapitel er koncentreret om at eksemplificere og videreudvikle Haraways cyborg-figur til at diskutere forholdet mellem teknologi og menneske, vil det følgende kapitel i højere grad koncentrere sig om at diskutere den specifikke digitalisering af borgerne udstedt af den offentlige sektor ud fra en nærlæsning af en af disse borgere og dennes familie.

Kapitel 5: Torben og it-labyrinten

Fortælling IV: GAME OVER

"Nej nej, drej til venstre, mere til venstre, mere til venstre, og brems, breeems, drej!! ...åh nej, du døde!". Et stort "GAME OVER" fylder tv-skærmen ledsaget af en melodi, som lyder af noget, der slutter. "Må jeg prøve igen?", hører jeg mig selv spørge den 55-årige mand, der sidder ved siden af mig i sofaen. Jeg føler mig pludselig som en 11-årig igen, som kappes med min far om at få lov til at spille det nye computerspil, jeg netop har fået til jul.

Jeg er nødt til at minde mig selv om, hvor jeg er, og hvorfor jeg faktisk befinder mig i denne families stue et sted i den danske provins. Tidligere har jeg spurgt Torben, faren i familien, som jeg nu sidder foran computerspillet med, hvad han mener om borger.dk. "Det er ret så smart", siger jeg til ham " - det fungerer som enhver danskers samlede indgang til den offentlige sektor". Efter Torbens umiddelbare kommentar: "hm, jeg tror aldrig rigtig jeg har forstået, hvad det der borger.dk går ud på, og hvad jeg skal bruge det til. Og hvad er forskellen i øvrigt på det og på kommunens hjemmeside?", tager jeg mig selv i at forsøge at forklare ham det. Som den tidligere statsansatte, jeg er, hvor jeg bl.a. arbejdede med hjemmesider og digitale løsninger, hører jeg mig selv sige noget om at "samle alle de digitale løsninger fra den offentlige sektor på ét sted, på én hjemmeside". Samtidig spekulerer jeg på, hvilke konkrete eksempler, jeg kan give Torben ud fra det, jeg ved om ham og hans families hverdag og gøremål. Jeg kan høre usikkerheden i min egen stemme, da jeg pludselig er helt ude af stand til at komme på nogle gode eksempler, samtidig med at det går op for mig, at Torbens kommentar ikke var ment som en opfordring til mig om at fortælle ham om borger.dk. Egentlig befinder jeg mig jo heller ikke her i Torbens hjem for at "sælge" ideen om borger.dk eller for den sags skyld ideen om offentlige digitale muligheder til ham. Og ham og hans families hverdag synes jo at fungere meget godt uden at vide, hvad borger.dk er, og at det er hans "samlede indgang til det offentlige".

Torben afbryder min efterhånden tøvende talestrøm om borger.dk: "Men NU skal jeg vise dig noget smart! - mit nye Apple tv. Kom med herind, så skal jeg vise dig det." Jeg følger ham ind i stuen, hvor det store fladskærms-tv, der fylder det meste af en væg, er placeret modsat sofaen og et par lænestole. På sofabordet i midten er flere forskellige fjernbetjenerer linet op. "Min kone og datter siger, at de ikke kan hitte ud af, hvilken

fjernbetjening, der passer til hvad. Så jeg har lavet de her små vejledninger til dem.” Han viser mig et firkantet kort lamineret i plast med nogle punktopstillinger, som forklarer trin for trin, hvordan man slår Apple tv’et til, og hvordan man kan spille musik fra computeren på kontoret eller på familiens iPad gennem forstærkeren i stuen. ”Det er så rart, at alle vores digitale enheder nu passer sammen vha. Apple tv’et, men du kender det måske – har du også sådan et?”. Jeg må indrømme, at nej, jeg hverken ejer et eller ved, hvordan det skal bruges. Men selv med min ret begrænsede viden om ”teknologiske dimser” kan jeg se, at dette Apple tv ikke har noget at gøre med et tv, sådan som jeg kender det.

”Er det ikke bare SMART?”, siger Torben igen med et tilfreds udtryk i ansigtet. ”Nu er alle vore enheder tilsluttet hinanden, og nu har jeg lavet flere af disse små vejledninger og placeret dem rundt i huset ved siden af enhederne til at hjælpe min kone og datter. Og jeg har endda insisteret på, at min gamle mor skulle have en smartphone og hjulpet hende ved at lave nogle af de her vejledninger til hende også. Selvfølgelig ringer hun stadig også til mig, når hun har brug for hjælp til sin telefon eller noget med sin computer, og det gør min kone og datter også ... man kan sige, at jeg er deres digitale hotline.”

Idet jeg skriver om denne etnografiske oplevelse hos Torben, som omfatter hans Apple tv og hans laminerede vejledninger, bliver jeg mindet om en anden situation i Torbens familie, hvor jeg snakker med datteren og moren i huset, mens Torben stadig er på arbejde, da datterens iPhone pludselig fryser og virker helt død. Den ellers ret rolige teenagedatter begynder at tale med en skinger stemme og synes helt i panik over, at hendes telefon måske er gået i stykker, og som hun ophidset siger til sin mor: ”Når vi bor så langt ude på landet, kan jeg altså ikke undvære min telefon – den skal altså bare virke”. Men efter at have talt med ”den digitale hotline” Torben, der rådgiver hende til at slukke den i et par minutter (noget hun normalt aldrig gør) og genstarte den igen, synes iPhonen så god som ny, og der falder ro over teenagedatteren.

Efter fremvisningen af Apple tv’et har Torben fået blod på tanden: ”jeg vil også lige vise dig...”, han går over og roder i en kasse i tv-reolen, ”... jeg har købt det her nye computerspil... det er et bilspil - vil du prøve?”. ”Ja”, hører jeg mig selv ivrigt sige – ”bilspil er min favorit”. Jeg tager joysticket og forsøger samtidig at minde mig selv om, at jeg skal huske at spørge Torben senere, hvad en god offentlig hjemmeside er for ham og hvorfor.

Torben og it-labyrinten

Torben er altså ferm til it. Han ejer op til flere computere, har en upåklagelig forbindelse til internettet, som han bruger flittigt – også på mobil og iPad – han bruger netbank og handler online, og ikke mindst er han sin families ”digitale hotline”. På alle disse punkter lever Torben op til de standarder, der er sat for, hvornår man kan forventes at bidrage til digitaliseringsmålet på de 80%, som beskrevet i kapitel 1. Mange af disse standarder er it-standarder, som også en rapport som *”IT-barrierer, motivation og læring”* (NIRAS 2012a) og undervisningsguiden *”Hjælp en nybegynder i gang med it”* (NIRAS 2012b) arbejder med.

Som i de andre fortællinger om Hanne, Johnny og Lise er der noget, der i mine oplevelser hos Torben og hans Apple-tv ikke helt synes at stemme. Men jeg vil som i analyserne af Hanne og Johnny holde fast i dette og den forundring (disconcertment), det medfører og bruge den som et afsæt i følgende analyse. For at præcisere, hvad det er, der ikke synes at stemme, vil jeg forholde Torben og hans afvisning af mig og borger.dk til metaforen om ”it-labyrinten”, som bliver introduceret i ovennævnte undervisningsguide og rapport fra Digitaliseringsstyrelsen. En sådan sammenligning tydeliggør nemlig, hvad det er, der ikke synes at stemme; nemlig at Torben på den ene side kan leve op til alle it-standarder, som diverse rapporter⁴⁹ peger på skal være til stede i digitaliseringen af borgerne (se også kap. 1), men at Torben på den anden side synes at afvise mig og borger.dk og dermed at deltage i den offentlige sektors digitalisering af borgerne efter den offentlige sektors forskrifter.

Jeg kunne her vælge at tage Torbens afvisning af mig og borger.dk bogstaveligt og heraf slutte, at Torben ikke er og aldrig vil blive en deltager i den offentlige sektors digitalisering af ham og de andre borgere i Danmark. Jeg kunne også vælge at forstå Torben som en temmelig selvsk midaldrende mand, der bare er interesseret i sine gadgets – heriblandt sit Apple-tv – og sine nye computerbilspil. Men jeg vælger at analysere og sidestille Torbens afvisning og hans ”Apple-tv-udenomssnak” med den afvisning, som optræder i en tekst af Callon og Rabeharisoa (1999). Callon og Rabeharisoas analyse af den handicappede mand Gino og hans gentagne afvisninger af at tale om sit handicap leder mig fra at drage forhastede konklusioner om Torben som

⁴⁹ Bl.a. rapporten Det Digitale Samfund 2012 (Erhvervsstyrelsen 2012).

en, der enten ikke har sat sig ind i, hvad borger.dk og den offentlige sektors digitalisering af borgerne går ud på eller simpelthen ikke forstår det. I stedet åbner Callon og Rabeharisoas tekst om en fransk handicappet mand ved navn Gino op for i indeværende analyse at betragte Torbens afvisning som noget, der kan hjælpe med til at nuancere og pege i retning af, hvordan min tilstedeværelse og lille tale om borger.dk forsøger at konfigurere Torben som en ganske bestemt type borger; den type borger, der tilhører de 80% og derfor i den offentlige sektors optik skal digitaliseres. Dette er medvirkende til at fiksere ham som et specifikt "kohærent subjekt" gennem en særlig forestilling om "borgerskab" og "offentligt rum". Min analyse af Torben og it-labyrinten viser dog, at Torben undviger en sådan. Det er sigtet med analysen at åbne op for andre forklaringer på Torbens "udenomssnak" og hvad det er, han afviser.

It-fortrolig eller it-fremmed

Jeg vil begynde analysen med at introducere "it-labyrinten", som optræder i en rapport og undervisningsguide fra Digitaliseringsstyrelsen og til begreberne "it-fremmed" og "it-fortrolig", som knyttes an til it-labyrinten.

I denne rapport og undervisningsguide, såvel som i rapporter udarbejdet for at måle og bestemme danskernes digitaliseringsniveau (jf. kapitel 1), bliver it-kundskaber og it-niveau en indikator for digitaliseringsniveau og digitaliseringskompetencer. Således også i digitaliseringsmålet om de 80/20. Det fremgår dog ikke af digitaliseringsstrategierne, hvorfor man netop har beregnet det til at være 20% af kommunikationen mellem borgeren og det offentlige, som man vil acceptere som værende ikke-digitalt/manuelt. Men for at imødekomme de 20% eller dem, der ikke kan bidrage, er der inkorporeret undtagelser eller såkaldte "særlige forhold" i digitaliseringsmålene⁵⁰: *"Borgere med særlige behov vil kunne få ordnet deres sager med det offentlige på anden vis på borgerservicecentre eller på bibliotekerne. Og det vil stadig være muligt at få tilsendt breve fra det offentlige med posten, hvis der gælder særlige forhold - f.eks. hvis man ikke har en computer derhjemme."* (Digitaliseringsstyrelsen 2014m). "Et særligt forhold" kan altså være, at man ikke har computer derhjemme, men hvad disse særlige forhold ellers indebærer, fremgår ikke entydigt af strategimaterialet. På borger.dk er dette dog uddybet med, at hvis man "...

⁵⁰ Som nævnt i tidligere kapitel findes der flere strategier.

ikke har de fornødne digitale kompetencer, har et særligt handicap eller på anden vis har særlige behov, der ikke gør dig i stand til at klare selvbetjeningen på nettet" (borger.dk 2014a), så forventes det, at man bidrager til digitaliseringen.

Den offentlige sektor kommunikerer også til de offentligt ansatte om digitaliseringsproblematikken, om hvordan de offentlige ansatte kan hjælpe dem, der ikke kan bidrage til de 80%. Dette bliver bl.a. kommunikeret i form af undersøgelser og rapporter, som primært er rettet imod og skal hjælpe de offentligt ansatte med at få *"Ny viden om, hvordan endnu flere danskere kan få del i digitaliseringen"*. Dette er desuden overskriften på Digitaliseringsstyrelsens webside (Digitaliseringsstyrelsen 2014m), hvor undervisningsguiden *"Hjælp en nybegynder i gang med it"* (NIRAS 2012b) og rapporten *"IT-barrierer, motivation og læring"* (NIRAS 2012a) er placeret.

Undervisningsguiden er baseret på resultaterne fra rapporten *"It, barrierer, motivation og læring"* fra 2012⁵¹, som firmaet Niras har gennemført for Digitaliseringsstyrelsen. Den forsøger at bevæge sig væk fra en ren kvantitativ og målbar forståelse af digitaliseringsniveau, idet den ifølge rapporten selv er foretaget på baggrund af antropologisk feltarbejde. Det metodiske og analytiske arbejde, der ligger bag rapporten, kan således synes tilsvarende det, der ligger bag indeværende afhandling. Til forskel fra mit feltstudie har Niras' feltstudie bredt sig til også at omfatte biblioteker, borgerservicecentre, it-kurser, jobcentre, banker og banegårde. Derudover tager Niras' feltstudie udgangspunkt i de befolkningsgrupper, som de på baggrund af kvantitative undersøgelser har kunnet bestemme til ikke at bruge it eller kun gøre det i begrænset omfang. Feltarbejdet består således ud fra besøg i forskellige borgeres hjem af 40 personers historier, erfaringer og udfordringer med forskellige former for it og teknologi. Muligvis fordi studiet har taget udgangspunkt i dem, der ikke eller kun i begrænset omfang bruger it, tilhører disse personer den ældre del af befolkningen, hvilket fremgår af personernes mange citater i rapporten, hvorunder deres alder er angivet. Til trods for at der er metodiske sammenfald mellem Niras-rapporten og -guiden og denne afhandling, adskiller Niras' undersøgelse og indeværendes sig markant, når det gælder erkendelsesinteresse. Hvor formålet med mit feltstudie er at kunne sætte spørgsmålstejn ved eksisterende kategoriseringer mellem teknologi og

⁵¹ der står i undervisningsguiden, at den er gennemført i 2011, men i rapporten selv står der, at den er fra 2012.

menneske, som kommer til udtryk i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi, er formålet med Niras-rapporten og -guiden, at opstille et kategoriseringsværktøj til hjælp for offentligt ansatte i deres kategorisering af borgerne; et kategoriseringsværktøj der manifesterer en relation mellem teknologi og menneske som separate enheder, som genfindes i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi og problematik. Med guiden vil man på den ene side forsøge at forstå (og få andre til at forstå) personers manglende motivation for at lære it, og på den anden side, hvad der kan motivere personer til at få lyst til at lære det, idet dette ses som løsningen på digitaliseringsproblematikken.

Undervisningsguiden er angiveligt rettet mod "*... alle, der i deres job møder it-fremmede borgere. Det er bl.a. medarbejdere i kommunernes borgerservice, på biblioteker, i jobcentre og i a-kasser samt undervisere og udbydere af it-kurser. Guiden er tænkt som en hjælp til alle, der på kurser, ved medbetjening, som frivillige eller i andre situationer er indstillet på at lette de it-fremmedes møde med it og bestemte digitale løsninger.*" Disse offentligt ansatte, som guiden henvender sig til, er folk, der på den ene eller anden måde støder på borgerne i deres arbejde. De bliver altså set på, som it-formidlere eller en slags digitale ambassadører, der skal have et særligt indblik i de "it-fremmedes" tanker og følelser omkring it, deres livsverden, motivationer og læring.⁵² De "it-fremmede" bliver her anset som "*Mennesker, der ikke er fortrolige med it*". Og endvidere at disse it-fremmede "*... står over for et kulturmøde. De er it-fremmede. Når man ikke er fortrolig med it, virker det, der foregår digitalt, som en anderledes og fremmed verden. Det er en verden, der kan være både fascinerende og skræmmende.*" (NIRAS 2012a, s. 5).

Det er altså en fremmed "kultur" eller "verden", som man står "uden for", hvilket rapporten bl.a. illustrerer ved en labyrint-metafor, som inkluderer fire forskellige positioner. De to yderpositioner er dem, der er "uden for labyrinten" og dem, der er "på opdagelse":

⁵² Her baserer guiden og rapporten sig på bl.a. Lakoff og Johnson (1980) og Giddens (1991) (NIRAS 2012a, s. 26-27)



Figur 6: Billeder af it-labyrinten hentet fra Niras' rapport foretager i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen (NIRAS 2012a)

Udover at denne metafor producerer dikotomier såsom udenfor/indenfor, os/dem, reproducerer den også forestillingen om den digitale bølge – dvs. digitalisering som noget uundgåeligt og enten en styrkelse eller noget fremmedgørende. På trods af at rapporten og guiden forsøger at rumme diversitet ved at nuancere de fire forskellige typificeringer af borgernes tilgange til it, opstiller rapporten en norm for, hvornår man er henholdsvis "stærk" og "svag" borger. Rapporten opstiller ved sine kategoriseringer derved en specifik relation mellem teknologi og menneske, hvor mennesket i sin tilgang til teknologi som yderpunkter kan være enten helt uden for labyrinten ("fremmed") eller være på opdagelse ("fortrolig"). Labyrintmetaforen understøtter denne normative forestilling om én rigtig måde at være digitaliseret borger på; én ret vej. Formålet med en labyrint er netop at finde den *rette* vej igennem og komme helskindet ud af labyrinten. Adskillige myter, hvori der indgår en labyrint, handler således om labyrinten som en prøvelse og det skæbnesvangre i at blive fanget i labyrintens gange og gå til grunde. I forhold til digitaliseringsproblematikken forbindes dette netop med de ældre eller minoriteter (ofte etniske eller handicappede), der har sproglige udfordringer eller slet ikke kan it.

Fortsætter man med at tænke i de typer, som det offentlige har stillet op, er det dog bemærkelsesværdigt, at de, der står helt "uden for labyrinten", altså slet ikke er i fare for at gå til grunde i labyrintens snørklede gange, for ifølge modellen bevæger de sig slet ikke derind. Dette hænger selvfølgelig meget godt sammen med tanken om de 80/20 – at der vil være en del af borgerne, som aldrig vil bevæge sig ind i labyrinten og blive digitaliserede, hvorfor "kun" 80% af kommunikationen mellem borgerne og det offentlige skal foregå digitalt. Metaforen om it-labyrinten såvel som bølge-metaforen synes således fint samstemt med digitaliseringsmålene, og it-labyrinten med dens fremlægning af de it-fremmede og de it-fortrolige bliver således en repræsentant for den måde, den offentlige sektor tænker digitaliseringen af borgerne praktiseret.

Forholder man Torben til "it-labyrinten" og begreberne om at være it-fremmed eller it-fortrolig, er der ingen tvivl om, at han hører til de "it-fortrolige" og er en af dem, der er "på opdagelse" i labyrinten. Han passer således ind i gruppen af danskere, som det offentlige med rapporten "Det digitale samfund 2012" (Erhvervsstyrelsen 2012) karakteriserer som værende brugere af internettet i stor stil – både i arbejdslivet og privat. Af rapporten fremgår det deslige, at danskerne er langt fremme med hensyn til at handle online. Både Torben, hans kone og datter er gode eksempler på dette – bl.a. på Torbens foranledning. For er der noget, familien ikke kan finde ud af, så hjælper Torben. En af gangene, jeg besøgte familien, modtog datteren en pakke med den kjole, hun havde bestilt over nettet, og som hun skulle have på til 3.g-gallafesten på sit gymnasium. Det besøg hos familien gik mest af alt med, at datteren spændt ventede på pakken, som hun vidste, ville komme. Men som hun sagde, kunne man vel ikke helt vide det, selvom Torben havde modtaget en mail med, at den nu var sendt og skulle komme indeværende dag. Så lykken var stor, da pakken rent faktisk kom, og datteren kunne prøve kjolen, mens moderen og jeg spændt så til. Og Torben fik da også lov at "kigge med" fra sit arbejde via et par billeder af datteren i kjolen, som blev sendt til ham på telefonen.

Torben er altså ikke handicappet, han ejer op til flere computere og taler fint dansk. Og der er ikke en finger at sætte på hans it-formåen – han fungerer endda som en "support" og underviser i dette for den resterende familie. Torben kan altså umiddelbart bestemmes til at være "it-fortrolig". Hvorom alting er, opfører Torben sig vel alligevel ikke, som det må være ønsket fra det offentlige sektors side. Han agerer således ikke som en digitaliseret borger i den offentlige sektors version af en sådan under mit besøg

hos ham. For når det gælder borger.dk, går han netop ikke med it-labyrintens termer "på opdagelse". Man kunne sågar tale for, at han, når det gælder viden om borger.dk og brugen deraf, befinder sig helt "uden for labyrinten". Sætter man pointen en anelse på spidsen og tager teksten, som karakteriserer dem "uden for labyrinten" og ser bort fra termen "it fremmede" og skifter ordet "borger.dk" ud med termerne "computer", "internettet" og "it", ville teksten komme til at lyde noget i retning af:

"De [i dette tilfælde Torben], der befinder sig her, har endnu ikke vovet sig ind i labyrinten. De har aldrig selv tændt for [borger.dk] og har ikke personlige erfaringer med [borger.dk]. De har ikke interesse for [borger.dk], og de oplever ikke et behov."

Egentlig en karakteristik som synes at passe rigtig godt på Torben og hans ikke eksisterende forhold til og uinteresse i borger.dk. I forhold til dette kan man sige, at han har taget en "detour" eller er på afveje.

Torben kan i denne henseende siges at være en modsætning til Hans (familiefaren i fortælling II). Som noget af det første, da jeg var trådt ind ad døren i Hans' hjem, stak Hans en artikel i hånden på mig med overskriften "Nu skal danskerne tvinges til at være digitale". Og senere under samme besøg blev jeg sammen med hans teenagesøn belært om vigtigheden af at komme med på den digitale bølge, hvilke offentlige digitale muligheder, der findes, og hvor smart og nemt det gør hans hverdag. Selvom Hans langt fra er så it-kompetent som Torben, er han grundig. Selvom det tager ham lang tid, læser han minutiøst al information igennem lige fra skat.dk og NemKonto til brugsanvisningen på tv'et. Han fungerer godt nok ikke ligesom Torben som en "digital hotline" eller en slags it-support for sin familie, men derimod fungerer han under mit besøg hos ham og hans familie nærmest som en repræsentant og informationsperson fra det offentlige over for sin familie og ikke mindst over for mig om digitaliseringen i Danmark.

Ved at sammenholde Torben med it-labyrinten kan jeg nærme mig, hvad det er, der ikke synes at stemme i mit møde med Torben; nemlig at Torben på den ene side er at betegne som yderst it-fortrolig og lever op til alle standarder og it-krav, som formelt sættes frem af det offentlige som det, man skal kunne leve op til som digitaliseret borger, men at han samtidig ikke agerer, som den offentlige sektor angiveligt vil have

ham til. For en del af digitaliseringsmålet er jo netop at kommunikere med det offentlige, kende de offentlige løsninger og benytte sig af dem.

Min første indskydelse under mit besøg hos Torben var, at hans interesse for sine diverse digitale "gadgets" og hvilket smart Apple-produkt, han skulle anskaffe sig som det næste – sammenlignet med Hans, som jeg netop havde besøgt kort tid forinden – grænsende til det selviske og snæversynede. For så snart jeg forsøgte at tale med ham om borger.dk, NemID eller andre af den offentlige sektors digitale løsninger, blev han som beskrevet temmelig tom i blikket. Og jeg kunne efterfølgende ikke lade være med at spekulere på, om Torben fortsat vil blive ved med at ignorere offentlige hjemmesider og digital selvbetjening og på den måde ende med at blive en del af den andel af befolkningen, som ikke bidrager til digitaliseringsmålet på de 80%. Hvorom alting er, kan jeg uden at risikere for meget slutte, at Torben nok aldrig bliver ligesom Hans. Men selvom Hans under mit besøg agerede som den gode "digitaliserede borger", ville Hans i en måling af sine it-kompetencer ifølge de standarder, den offentlige sektor refererer til i deres bestemmelse af danskernes digitaliserings-niveau, uden tvivl klare sig dårligere end Torben. Og derved bliver Torben og Hans vel gode eksempler på, at det at være it-fremmed eller it-fortrolig i sig selv ikke nødvendigvis gør eller ikke gør en person til en del af de 80%.

Torbens "udenomssnak"

Som nævnt ovenfor var det påfaldende at bedømme Torben til at være et stort selvisk legebarn, der blot interesserede sig for sine "gadgets", sit Apple-tv, sit computerspil og sin egen lille familie, og at han derfor aldrig ville blive en god "digitaliseret borger". Men dette vil være en forhastet og unuanceret konklusion at drage. For at undgå dette vil jeg nu sammenligne Torben med Gino. Gino er en fransk mand, som er omdrejningspunktet for Callon og Rabeharisoa-artiklen "Gino's lesson on humanity" (1999), som jeg vil inddrage med sigte på at behandle og forstå Torbens tomme blik og hans umiddelbare uinteresse i borger.dk og min snak om offentlige hjemmesider som en "afvisning" ("refusal") eller som "udenomssnak". For der er noget, som både Gino og Torben ikke vil; der er noget, de begge forsøger at vige udenom eller vægrer sig ved. Og hvad dette er, vil jeg kortlægge i det følgende.

Man kan diskutere, om der i Torbens tilfælde er tale om en egentlig "afvisning" eller måske snarere en mangel på reaktion eller netop en "udenomssnak". En mere præcis beskrivelse af Torbens reaktion er måske snarere, at Torben "vægrer sig ved" eller "undviger" den snak om borger.dk, som jeg forsøger at påtvinge ham. Med inspiration i Callon og Rabeharisoa vil jeg således tage udgangspunkt i Torbens fortælling om sit Apple-tv og sit computerspil som en "undvigelse", der fungerer som et omdrejningspunkt for at forstå Torben og ikke afskrive ham som digitaliseret borger på trods af min første indskydelse om netop dette.

I Callon og Rabeharisoa-artiklen er det ikke Apple-tv og computerspil, som den handicappede Gino har interesse for, men i stedet fodbold – og gerne det lokale fodboldhold. Således udbryder Gino flere steder i samtalen med vag stemme og flere gange uden at blive hørt: "Jeg kan godt lide fodbold" [min oversættelse]. Ginos bror Leon, som også er handicappet og lider af den samme sygdom som Gino, har i samarbejde med Ginos hustru været medvirkende i at initiere interviewet med Gino og har medbragt de to sociologer til Ginos hjem og på den måde iscenesat hele interviewet til Ginos umiddelbare modvilje. Han forklarer inden interviewet til sociologerne, at Gino er en introvert person, og at han ikke kan lide at tale om sit handicap, og han forklarer Ginos tavshed med, at han er temmelig asocial og egentlig temmelig ligeglad med andre mennesker. Torben er derimod en talende mand – veltalende til og med. Og man overraskes ikke, når man får at vide, at Torben til dagligt arbejder med kommunikation. Gino og Torben er umiddelbart vidt forskellige, men på et vigtigt punkt er de lig hinanden – nemlig i deres "undvigelse" af at tale om emner, der bliver pålagt dem af udefrakommende kræfter (mig, Ginos bror, de to sociologer), og som bringer det offentlige rum og "the greater good" ind i deres liv. Og som man let kan forledes til at drage den slutning, at Ginos undvigelse bunder i, at han er asocial, kan man på lignende vis forledes til at forstå Torbens afvisning som pegende tilbage på Torben som et stort selvisk legebarn, der blot er interesseret i sine "gadgets" og sit computerspil og langt fra er offentlig bevidst og ansvarlig. En bevidsthed, som er knyttet til den danske velfærdsmodel, som jeg selv er en del af både som borger og som tidligere ansat i denne velfærdsstat, hvorfor jeg muligvis også så hurtigt tyer til en bedømmelse af Torben som en, der overhovedet ikke interesserer sig for "digitalt borgerskab" og dermed ikke tager sit borgerskab alvorligt.

Callon og Rabeharisoa argumenterer i deres artikel for, at de via den interviewsituation, de har sat op i samarbejde med broren og til dels Ginos kone, konfigurerer Gino som et ganske bestemt form for subjekt; nemlig som et kohærent subjekt med en egen vilje. Leon og sociologerne er således ved selve deres tilstedeværelse og initiering af interviewsituationen medvirkende til også at konfigurere Gino i et "offentligt rum" med en opfattelse af moral som transcendent, hvor Gino derfor – måske som sin eneste mulighed: *"rejects this unified, transparent public space in which information and arguments circulate, and where knowledge on the effects of a particular decision is disseminated."* (Callon & Rabeharisoa 1999, s. 27). Som Callon og Rabeharisoa påpeger i deres artikel, har begreber som "offentligt rum" og "demokrati" kastet en umådelig mængde litteratur af sig inden for en bred kam af videnskabelige felter. Dette gælder også for begreberne "borgerskab" og "borger", der er uløseligt knyttet til ovenstående begreber. I denne sammenhæng er det dog ikke hensigten at definere eller diskutere, hvad "offentligt rum" eller "borgerskab" er i ontologisk forstand, men netop understrege den *specifikke* opfattelse af offentligt rum, der bliver skabt, og som optræder i relation til emnet "handicap" for Gino, hans bror, hans familie og sociologernes vedkommende og i relation til emnet "digitalisering" for Torben, hans families og mit vedkommende. Og at opridse og give et mere generelt overblik over litteraturen vedrørende disse begreber vil således både være irrelevant og for den sags skyld også umulig i denne sammenhæng.

I artiklen bliver Gino af broren Leon og delvist også af sin kone belært om, hvad der er "humant" forsvarligt i relation til hans handicap – jf. titlen på artiklen: "Gino's lesson on humanity". Callon og Rabeharisoa forklarer dette med, at moral i den vestlige verden udspringer af en forståelse af barmhjertighed som afledt af en kantiansk velvilje, som nægter at forklare det i henhold til de særlige omstændigheder, hvori det opstår (ibid, s. 19), men netop gør moral til en transcendent kraft som en del af den offentlige sfære. Ved at gøre Ginos situation og handicap til et "offentligt problem" bliver interviewsituationen et eksempel på, hvordan Leon og sociologerne forsøger at trække en grænse mellem det private og offentlige og insistere på at konfigurere Gino og hans handicap som hørende til sidstnævnte samtidig med, at situationen peger på, at disse netop er sammenvævede. Det sidste takket være Gino og hans afvisning af interviewsituationen sat op af broren og de to sociologer:

"What is at stake is not only the crossing of a boundary, the one separating the public and private spheres. The experimental device, in the form of an interview structured around Gino, shows that there is not on the one hand a public space and on the other a private sphere. In the case under study Léon, relayed by the two sociologists, tries to impose a certain, perfectly coherent definition of relations between the two domains." (ibid, s. 15).

På samme vis som interviewsituationen med broren Léon og de to sociologer bliver der i min tilstedeværelse hos Torben og min tale om borger.dk og offentlige hjemmesider skabt en konfiguration af Torben som "den digitale borger", som dermed fikserer ham gennem en ganske bestemt forestilling om et specifikt kohærent subjekt med et borgerligt ansvar og en borgerlig pligt. I denne sammenhæng – i relation til digitalisering – vil det implicere at opfylde sit borgerskab gennem det at være en god "digitaliseret borger", hvor det at være digital bliver draget ind i og gjort til en sag i et "offentligt rum".

At være en god og moralsk borger ligestilles således med, hvordan man bliver konfigureret som et ganske bestemt subjekt med egen fri vilje gennem en ganske bestemt forestilling om det "offentlige/private" og et "offentligt rum" med et transcendent moralkodeks. Og det er *det*, dette kapitel med Callon og Rabeharisoa argumenterer for, at både Gino og Torben sætter sig imod:

"This definition aims at constructing, in both the public space and the private sphere, an autonomous subject endowed with his own will and capable of justifying his decisions. Gino, through his refusal, opposes this construction." (ibid, s. 15). For Gino og for Torben handler deres afvisning eller undvigelse i stedet om "...the process of constructing of a human identity which is worth at least as much as the one proposed to him." (ibid, s. 18).

Den helt store konflikt eller strid mellem Ginos bror Leon, konen og sociologerne på den ene side og Gino på den anden er, at de konfronterer Gino med det tilsyneladende inhumane i, at Gino ikke taler med sine børn om sit handicap og presser dem til at blive testet for sygdommen, idet børnene potentielt kan være bærere af den og dermed give den videre til deres børn (dvs. Ginos børnebørn). Ginos afvisning af dette ved at sige, at han foretrækker ikke at vide besked, er det, som optager broren og sociologerne mest af alt. Men det selvsamme peger samtidig på - sammen med Gino udsagn om, at han altså godt kan lide fodbold – hvad det er, der optager Gino: *"When Gino states that he prefers*

not to know, he reveals to us what he values the most, at the core of his identity." (ibid, s. 7). Det, han værdsætter mest af alt, er således at blive ladet i fred med sin fodboldkamp og sit yndlingshold, idet han dér ikke bliver tvunget ud i at blive konfigureret som et subjekt med egen fri vilje og som har et valg, når det gælder hans handicap. For Gino er der intet valg, når det gælder dette.

For både Torben og Gino er der altså tale om, at de enten afviser noget eller i hvert fald taler udenom med snak, der kan virke både selvisk og dum, ja ligefrem idiotisk. Jeg vil behandle Torbens udenomssnak som netop idiotisk, men i en anden forstand end den, man finder, hvis man slår "idiot" op i Den Store Danske (Gyldendal - Den Store Danske 2014c). Her er en idiot en "*person med mental retardering af sværeste grad med intelligenskvotient under 20*" og synonymt med en udannet og særegen person. I det følgende vil jeg dog behandle ikke så meget Torben, men snarere hans udenomssnak som "idiotisk", hvor "idioten" ikke nødvendigvis relaterer sig til en person, men antager karakter af en konceptuel figur.

Udenomssnak som "idiotisk"

At sammenligne Torben med Gino i Callon og Rabeharisoa-artiklen var meget brugbart og produktiv, idet jeg derved undgik at drage forhastede konklusioner om Torben som selvisk og snæversynet, men at der i stedet blev åbnet for andre forklaringer på Torbens "udenomssnak" og hvad det er, han afviser. Jeg indledte dog ovennævnte del med kort at reflektere over, om der i Torbens tilfælde er tale om en egentlig afvisning, eller man mere præcist burde tale om en undvigelse eller netop en udenomssnak. Dette får betydning, idet det netop er i refleksionen og diskussionen af, om der i Torbens tilfælde er tale om en egentlig afvisning eller snarere noget andet, at det bliver klart, at der er en forskel i, hvorledes afvisningen eller udenomssnakken bliver brugt som analytisk værktøj og drivkraft hos Callon og Rabeharisoa og hos mig, og at den dermed kan afstedkomme forskellige pointer eller konklusioner. Nedenstående vil jeg netop vise, at "afvisningen" hos Callon og Rabeharisoa antager form af en bevidst gerning, der, ved at se Gino som et subjekt, der bevidst afviser, tilskriver Gino og hans afvisning en voldsom beslutningskraft, selvbevidsthed og ikke mindst "agens". Dette mener jeg ikke er tilfældet for Torben, hvorfor jeg tyer til at betragte Torbens reaktion på mig og min snak om borger.dk og offentlige hjemmesider som en udenomssnak, jeg med videnskabs- og

historiefilosoffen Isabelle Stengers (2005) vil betragte som "idiotisk", snarere end en velovervejet "afvisning" med en bevidst bagvedliggende agenda.

Callon og Rabeharisoa-artiklen tager altså udgangspunkt i Ginos afvisning, som tydeligst manifesteres ved hans tavshed, og i deres egen, broderen, konen og samfundets tilbøjelighed til at dømme: "*Either he understands and he is monstrous, or he does not understand and is nothing but an idiot.*" (Callon & Rabeharisoa 1999, s. 21).

Callon og Rabeharisoa modsætter sig dog dette at dømme ved på analytisk vis at spørge, hvad "der ligger bag" disse undvigelser: "*what is the root of these three refusals?*" (ibid, s. 5). Ligeledes taler forfatterne et andet sted i artiklen om at afdække den ultimative motivation bag Ginos afvisninger, og at Gino på udspekuleret (cunning) vis undviger for netop at modsætte sig at blive konfigureret som et individ, der veksler mellem en privat bevidsthed og en offentlig berettigelse. Denne forestilling om noget, "der ligger bag", minder om en socialkonstruktivistisk analytisk optik, der antager, at der må være en underliggende mening bag et udsagn eller en handling, der betragtes som et symbol eller en repræsentation for noget andet bagvedliggende, og som derved har et fokus på meningsskabelse; et såkaldt "perspektivistisk" syn på verden, som diskussioner inden for retningen post-ANT ønsker at fjerne sig fra (se forrige kapitel). At tilgå verden ved at spørge til, hvad der "ligger bag", synes ulig den resterende artikels analytiske tilgang. Derfor engagerer jeg mig i det følgende med "idioten" som figur – dog ikke i den forståelse af at være idiot, som bliver brugt i citatet fra Callon og Rabeharisoa ovenfor, men som fundet hos Isabelle Stengers (2005), der med Deleuze og Guattari (Deleuze & Guattari 1994) forstår "idioten" som en konceptuel figur.

Man kan altså vælge at tage den umiddelbare dom over Gino og Torben som idioter bogstavelig og rent faktisk fastholde tanken om både Gino og Torbens afvisninger eller undvigelser som "idiotiske". Ikke fordi Torben kan dømmes til at være både en uansvarlig borger og selvisk, men fordi "idiot-figuren" forstået med Isabelle Stengers kan hjælpe med til at sætne farten (slowing down), ikke at dømme og ikke at forcere analyse, som kan lede til forhastede konklusioner.⁵³ Den hjælper med til at stoppe op og dvæle ved Torbens undvigelse uden nødvendigvis at gå ud fra, at der "ligger noget bag".

⁵³ Bruno Latour, Helen Verran og Brit Winthereik taler også for at sætne farten (slowing down). Latour i forhold til det analytiske arbejde, hvilket kan forhindre os i at ty til "sociale forklaringsmodeller", som han anser for genveje, men i stedet behandle den verden, vi er vant til og kender som eksotisk og fremmed,

Det er netop en pointe hos Isabelle Stengers, at der ikke nødvendigvis ligger en dybere mening bag idiotien. Men ved at forstå "idioten" som en figur eller "konceptuel persona" foreslår Stengers at sætne farten; ikke for at opnå en apatisk tilstand, men en tilstand, som muliggør "*...the slowing down without which there can be no creation. We must dare to say that the cosmic idiot's murmur is indifferent to the argument of urgency, as to any other. It does not deny it; it has only suspended the 'and so...' that we – so full of good will, so enterprising, always ready to talk on everyone's behalf – master.*" (Stengers 2005, s. 1003).

Som dette citat berører, optræder idiot-figuren hos Stengers i forbindelse med det, hun kalder sit "cosmopolitical proposal" (Stengers 2005). Begrebet "cosmopolitics" er omsiggribende, som navnet da også antyder, og selvom idiot-figuren altså relaterer sig til dette, vil det være for omfattende med dets mange og udfordrende implikationer at redegøre for her. Stengers kan ikke nødvendigvis siges at tilhøre feltet STS, men har ifølge Casper Bruun Jensen mere en karakter af at være "interesseret observatør" i forhold til dette felt, som med sit komplekse begrebssæt dog alligevel kan siges at være relevant og central for temaer og debatter i STS (Jensen 2007, kap. 9). Som videnskabsfilosof er Stengers overordnet interesseret i at undersøge relationer mellem videnskabelige praksisser og deres relationer til det resterende samfund. Dette gør hun bl.a. via sine svært begribelige sæt af koncepter såsom "interesse" og "begivenhed", der ligesom koncepter inden for retningen post-ANT forsøger at tage afstand til socialkonstruktivismens pluralisme og perspektivisme. Med disse koncepter forsøger hun ifølge Jensen på sofistikeret vis (ibid, s. 205) selv at gentænke og opfordre andre til at gentænke fastlagte hierarkier baseret på konservative forståelser af relationerne mellem videnskaberne og samfundet. Dette gør hun bl.a. ved at introducere idioten som konceptuel figur, som ifølge hende har til formål at kultivere et ekstra element af forsigtighed, der kan forstås som en påmindelse for analytikeren om at være varsom over for enhver selvsikkerhed i analysen af det, der studeres med den intensjon at undgå "*... in all good faith ... reproducing that which I'd learned was one of the weaknesses*

som var man en rejsende i et nyt land, hvorved man kan få en nysgerrighed og langsomhed ind i analysen (Latour 2005, s. 16-17). Winthereik og Verran i måden vi vælger at generalisere, hvilket kan forhindre os i en snæver forståelse af, hvad der betragtes som et "brugbart" og "relevant" bidrag (Winthereik & Verran 2012, s. 49). At der ifølge Winthereik og Verran eksisterer forskellige måder at generalisere på, hvoraf nogle fordrer ikke at drage forhastede slutninger, vil jeg udlægge i det følgende kapitel.

of the tradition to which I belong: transforming a type of practice of which we are particularly proud into a universal natural key, valid for all.” (Stengers 2005, s. 995).

Som figur er ”idioten” angiveligt at finde flere steder i litteraturen i mere eller mindre konkrete former. Stengers henviser således til en opfattelse af idiot-figuren som hentet i antikkens Grækenland. Her var en idiot en person, der ikke talte græsk og derfor blev afskåret fra det civiliserede samfund. Hvor den græske version således lader til at være inkarnationen af en konkret persona, trækker Stengers i højere grad på Deleuze and Guattaris version, som er det, de kalder en ‘conceptual personae’ (Deleuze & Guattari, 1994). Deleuze and Guattari præciserer i værket ”What is Philosophy?” (1994), at idiot-figuren kan manifestere sig i to versioner; som ”den gamle” og ”den nye”. Hvorvidt Stengers trækker på den ene eller anden version af idiot-figuren, ekspliciteres ikke i hendes ”cosmopolitical proposal”, og det er sådan set også underordnet i denne sammenhæng, men hendes reference til Dostojevskijs idiot-figur og hendes yderligere brug af figuren tyder på, at hun trækker på den nye version, hvorom Deleuze og Guattari skriver: *“The new idiot has no wish for indubitable truths; he will never be ‘resigned’ to the fact that $3+2=5$ and wills the absurd ... the new idiot wants to turn the absurd into the highest power of thought – in other words to create ... the new idiot wants the lost, the incomprehensible, and the absurd to be restored to him.”* (ibid, s. 62-63). Pointen er, at måden, idiot-figuren bringes ind hos Isabelle Stengers, er som noget modsætningsfyldt, noget uhåndgribeligt, utæmmeligt og som et ”misfit” – som noget allestedsnærværende, men på trods af dette alligevel ikke deltagende. Og i dette ligger det ambivalente i ”idioten”, som ifølge Stengers fører til det produktive, som gør det til et koncept, hvormed man kan tænke for at kunne sagtne farten med henblik på at modstå: *“...the consensual way in which the situation is presented and in which emergencies mobilize thought or action.”* (Stengers 2005, s. 994)

At kigge på Torben med Isabelle Stengers forestilling om ”idiot-figuren” betyder, at jeg kan betragte hans undvigelse og udenomssnak som noget produktivt for min analyse uden at gå ud fra, at der ”ligger noget andet bag”. Der ligger således ikke nødvendigvis nogen intension eller noget oprør bag Torbens undvigende attitude, ligesom Callon og Rabeharisoas fortolker, at der gør bag Ginos. Som koncept er idiot-figuren ingen af delene. Torbens udenomssnak er således hverken beregnende, oprørsk eller har et underliggende motiv. Man kan sige, at han via den *gør* sig selv slet og ret som en, der er

temmelig ligeglad med den offentlige sektor og også med min tilstedeværelse og snak især om offentlige hjemmesider. Min tilstedeværelse og snak konfigurerer ham netop som et kompetent subjekt og som en kompetent borger, hvor han derfor forventes at kunne bidrage til målet om de 80%, og dermed har han, når det kommer til stykket, intet valg. Det, han kan vælge, er dog at være ligeglad.

På samme tid abonnerer jeg, sociologerne og Ginos bror på retten til at vælge som individ i sit privatliv, samtidig med at vi abonnerer på rollen som "borger" som noget de per se er. Mens broren og sociologerne forsøger at konfigurere Gino i forhold til en distinktion mellem offentlig/privat, peger Ginos afvisning netop på, at en sådan distinktion og opdeling ikke er gangbar i hans verden. For både Gino og Torben eksisterer ingen af delene – hverken den problematik, som alle andre synes at være optagede af, eller individets ret til at vælge i forhold til denne.

Sammenfatning: Hvem er "game over"?

I indeværende kapitel sammenligner jeg til at begynde med Torben med figuren om "it-labyrinten". En sådan sammenligning tydeliggør, hvad det er, der ikke synes at stemme; nemlig at Torben på den ene side kan leve op til alle it-standarder, som diverse rapporter peger på skal være til stede i digitaliseringen af borgerne, og at Torben på den anden side synes at afvise mig og borger.dk og dermed agere, som den offentlige sektor gerne vil have ham til i deres digitalisering af borgerne og i deres mål om at nå de 80%. Analysen med it-labyrinten peger deslige på, at der i den offentlige sektor bliver produceret en specifik virkelighed eller en verden, som kategoriserer mennesker som enten "it-fremmede" eller "it-fortrolige". Dette skal fungere som en slags diagnose, hvormed personer, der arbejder i den offentlige sektor eller er tilknyttet denne på anden vis, i mødet med borgerne kan vurdere og afgøre, hvilket it-niveau disse borgere befinder sig på, hvormed de kan ordinere information, vejledning eller uddannelse i form af f.eks. opkvalificerende it-kurser. I en sådan sammenstilling af Torben og it-labyrinten er Torben "dis/abled". På en og samme tid er han både "it-fremmed" og "it-fortrolig", hvilket efterlader én med spørgsmålet om, hvad en offentlig ansat mon ville ordinere Torben, hvis han nogen sinde skulle kontakte det offentlige med et problem? Under punktet "Færdigheder" beskriver Digitaliseringsstyrelsen, at en af udfordringerne for Danmark "... er at udvikle de kompetencer, der er nødvendige for at

være en del af det moderne videnssamfund og at kunne være digital i kommunikationen med det offentlige. Digitaliseringsstyrelsen arbejder med denne udfordring gennem læring og udvikling af danskernes it-færdigheder.” (Digitaliseringsstyrelsen 2013b). I

overensstemmelse med det der synes at være løsningen på digitaliseringsproblematikken, nemlig uddannelse og opkvalificering af it-færdigheder, ville det være, hvad man ville ordinere Torben. Det er dog færdigheder, som Torben allerede er i besiddelse af. I den offentlige sektors digitalisering af borgerne er der således en tydelig sammenhæng mellem det at være it-fortrolig eller -fremmed og det at være en digitaliseret borger. Dette er i overensstemmelse med forestillingen om digitaliseringen af borgerne som en proces, hvor digitalisering er noget, der implementeres eller overføres til borgerne via digital teknologi (jf. kap. 1), som er specifikke systemer (kaldet løsninger), som man skal have specifikke it-færdigheder for at kunne benytte. Torben bliver dog et eksempel på, at dette ikke i sig selv er nok. Bare fordi man kan bruge teknologi, er det således ikke sikkert, man gør det.

Dernæst forholder jeg Torben og hans undvigelse eller ”udenomssnak” med Gino og hans ”afvisning”. Denne sammenligning peger på, hvordan min tilstedeværelse og lille tale om borger.dk forsøger at konfigurere Torben som en ganske bestemt type borger; en type borger der er i overensstemmelse med den offentlige sektors fremstilling af en sådan i deres ”digitalisering af borgerne”. Både Gino og Torben skal således agere som borgere på ganske specifikke måder. I bestræbelserne på at få dem til dette er der iværksat forskellige mediatorer (såsom Ginos bror, sociologerne, offentligt ansatte, Digitaliseringsstyrelsen, digitale ambassadører, undervisningsmateriale og -guides). På hver deres måde er disse medvirkende til at fiksere Gino og Torben som specifikke kohærente subjekter gennem en særlig forestilling om borgerskab og offentligt rum. At være en god og moralsk borger ligestilles således med, hvordan man bliver konfigureret som et ganske bestemt subjekt med egen fri vilje gennem en ganske bestemt forestilling om det ”offentlige/privat” og et ”offentligt rum” med et transcendent moralkodeks. Og det er *det*, dette kapitel med Callon og Rabeharisoa argumenterer for, at både Gino og Torben på hver deres måde sætter sig imod.

Hvor Callon og Rabeharisoa dog argumenterer for, at Gino sætter sig imod, og at der i hans udsagn om, at han bare godt kan lide fodbold, ligger en udspekuleret og bevidst afvisning bag, argumenterer jeg for, at Torben ikke på samme vis forholder sig til emnet

og har en skjult agenda med sin udenomssnak om sit Apple-tv og sit bilspil. I stedet peger jeg vha. idiot-figuren på, at han slet og ret er ligeglad. Det er dog vigtigt at pointere, at Torben tydeligvis langt fra er ligeglad med alt i sit liv – således laver han omhyggelige manualer til sin familie om, hvordan de skal bruge deres digitale gadgets og agerer som familiens digitale hotline. Men han er ligeglad med den offentlige sektors aktuelle digitalisering af borgerne og den måde, denne digitaliseringsproces konfigurerer ham ikke blot som borger, men som borger, der skal bruge teknologi på en specifik måde. Torben og Gino har altså en vilje, men det er en *anden* vilje, end den vilje, det offentlige tilskriver dem som borgere.

Det er nu oplagt og nærmest fristende at stille spørgsmålet om, hvem man kan tale om blive "game over" i denne sammenhæng? Det umiddelbare svar er, at det bliver vel hverken Torben eller den offentlige sektor. Selvom Torben således ikke skulle deltage i digitaliseringen af borgerne og blive en digitaliseret borger som den offentlige sektor forventer, vil det sandsynligvis ikke påvirke Torbens hverdag synderligt. Han vil sandsynligvis fortsætte med at være ligeglad indtil det muligvis en dag vil få økonomiske konsekvenser for ham (f.eks. i tilfælde af, at han overser en regning i sin digitale postkasse). Og den dag det sker, vil han jo rigtig nok have færdighederne til at sætte sig ind i at få det løst via de digitale løsninger. Man kan dog her indskyde, at uden den obligatoriske digitalisering af borgerne ville Torben indledningsvist ikke have haft et sådant problem, der skulle løses af den vej. Med Stengers pointe om idiot-figuren in mente, vil jeg dog stoppe og forsøge ikke at dømme omkring, hvem der er "taberne" i problematikken ridset op her, der dog synes at være en anden problematik end den digitaliseringsproblematik, som nævnt i kapitel 1 og flere gange efterfølgende, idet den her handler om Torben og således om de 80% snarere end de 20%. Jeg vil dog i stedet på mere produktiv vis forsøge at forfølge ideen om Torben som rent faktisk deltagende i og bidragende til "en offentlighed" relateret til digitaliseringen af borgerne via sine dagligdags (digitale) praksisser. Dette vil jeg gøre i det følgende kapitel.

Hvor dette kapitel er koncentreret om at diskutere den specifikke digitalisering af borgerne udstedt af den offentlige sektor ved at tage udgangspunkt i en nærlæsning af Torben, vil det følgende kapitel diskutere, hvad disse læsninger af Torben, Hanne, Johnny og Lise kan have af implikationer for den offentlige sektors digitalisering af

borgerne og digitaliseringsproblematikken, når disse "genses" med fortællingerne af disse personer.

Kapitel 6: En re-præsentation af digitaliseringsproblematikken

Fortælling V: De digitale ambassadører

"7000 digitale ambassadører er klar til at hjælpe lokalt i kommunerne" er overskriften i en af de nyheder, jeg sidder og læser i det nyhedsbrev, jeg netop har modtaget fra Digitaliseringsstyrelsen i min mail-boks. Som en del af mit ph.d.-projekt har jeg set det som min pligt at abonnere på Digitaliseringsstyrelsens nyhedsbreve for at holde trit med, hvad den offentlige sektor har at fortælle af nyt om digitaliseringen af borgerne. Jeg har netop selv modtaget et brev i min digitale postkasse, som fortæller mig, at alle borgere nu skal overgå til digital post og oprette en digital postkasse, men at jeg ikke skal foretage mig yderligere, da jeg allerede har oprettet en sådan.

Der ligger meget uåbnet post i min digitale postkasse. Jeg har på fornemmelsen, at jeg burde tjekke den noget oftere – både som borger i Danmark og som en ph.d.-studerende, der skriver om digitalisering af borgerne i Danmark. Det sidste blev jeg mindet om af min far i en telefonsamtale kort tid forinden. Han fortalte mig, at de havde fået et brev, hvori der stod, at de nu skulle oprette en e-boks eller digital postkasse, eller "... hvad pokker det nu hedder", som han udtrykte det. "Er det egentlig det samme? – det kan du vel forklare mig – er det ikke sådan noget digitalisering, du arbejder med?", spurgte han mig.

Jeg forsøgte at forklare ham, at det jo ikke var ensbetydende med, at jeg nødvendigvis vidste alt om statens digitalisering af borgerne. Og jeg kom nu, mens jeg læste om de 7000 digitale ambassadører, til at tænke på, at det vel nærmest var sådan en, min far antog mig for at være. Selvom jeg ikke arbejdede med at udforme digitaliseringsstrategierne, dengang jeg arbejdede i staten, var det i min funktion af at udarbejde hjemmesider og forbedre disse, vel nærmere her, man kunne tale om, at jeg i en eller anden forstand var en slags digital ambassadør. I hvert fald havde jeg bl.a. til opgave at gøre tilgangen til de digitale systemer og hjemmesider lettere for primært de andre ansatte i staten, men også for borgerne. Da jeg i styrelsen arbejdede med det, vi kaldte vores "koncernfælles hjemmesider", var det altid den helt store udfordring at få strukturen af hjemmesiden godkendt internt af de forskellige afdelinger. Som en kontorchef i styrelsen på et internt møde meget præcist udtrykte det efter endnu en heftig diskussion om vores kommende hjemmesides struktur: "Når man laver

hjemmeside i staten, støder man altid ind i alle de uafklarede spørgsmål om organisationens struktur – og de skal lige løses først, inden man kan komme videre.” Det tog mig lang tid at forstå, at dette var vigtigt, for jeg havde dengang som nu svært ved at forstå, hvad dette havde med de andre dele af staten eller borgerne at gøre, som var dem, der skulle bruge hjemmesiden.

For netop at forsøge at forstå, hvad Digitaliseringsstyrelsen selv har tænkt om digitaliseringen af borgerne – udover hvad jeg har kunnet læse ud af strategier og andet materiale som præsenteret i kapitel 1 – var jeg i løbet af mit ph.d.-projekt inde i Digitaliseringsstyrelsen til et møde med nogle af mine tidligere kollegaer, som nu er ansat i et forholdsvis nyoprettet kontor, der netop har fokus på implementeringen af digitalisering hos borgerne. Ideen med mødet var, at vi skulle udveksle viden og erfaringer, og at jeg skulle fortælle dem om mit ph.d.-projekt samtidig med, at de så kunne fortælle mig om deres arbejde og seneste nyt om processen med digitaliseringen af borgerne. Her fortalte de mig bl.a., at der vil komme til at køre en større kampagne for at gøre opmærksom på, at det i 2015 vil være slut med breve fra det offentlige; selvsamme kampagne, som jeg netop nu sad og læste om via det nyhedsbrev, jeg havde modtaget fra Digitaliseringsstyrelsen, hvori de 7000 digitale ambassadører er en del. Jeg kunne læse på bl.a. Kommunernes Landsforenings hjemmeside, at de digitale ambassadører er offentligt ansatte rundt omkring i kommunerne og regionerne, som via kurser får undervisning og tid til at blive fortrolige med de digitale løsninger til brug for borgerne, så ”de kan informere borgerne og anbefale dem at bruge de digitale løsninger”, som der står på KL’s hjemmeside. Jeg kunne ikke lade være at spekulere på, om disse ambassadører ville kunne få Torben, min far og ikke mindst mig selv til at agere som digitaliserede borgere. Dette ville bl.a. indebære, at vi alle fik oprettet og ikke mindst tjekket den digitale postkasse.

Gensyn med digitaliseringsproblematikken

Overskriften på dette afsnit referer til flere slags gensyn med digitaliseringsproblematikken. For det første refererer det til mit eget gensyn med den i fortællingen oven for og for det andet til læserens gensyn med den, idet jeg i dette kapitel vender tilbage til den offentlige sektors digitalisering af borgerne og den medfølgende digitaliseringsproblematik som præsenteret i kapitel 1. Denne gang møder både jeg og læseren dog problematikken med Hanne, Johnny, Lise og Torben in mente,

idet digitaliseringsproblematikken set med fortællingerne om dem implicerer, at digitaliseringsproblematikken forskyder sig. Torben etc. kommer dermed til at virke som en udløsende faktor for, at jeg "drejer mig" som forsker, hvorved denne specifikke digitaliseringsproblematik synes at forskyde sig og fremstå uklar (Winthereik & Verran 2012). Denne bevægelse, hvor jeg "drejer mig", og denne "forskydning" og "uklarhed", vil jeg belyse via et eksempel hentet hos Brit Winthereik og Helen Verran, hvor de trækker på Latours læsning af et maleri kaldet "Ambassadørerne" fra 1533. Hvad denne "drejen sig" har af implikationer for den offentlige sektors digitalisering af borgerne og digitaliseringsproblematik, vil jeg diskutere med bl.a. Noortje Marres (2012). Ligeledes vil jeg i sammenhæng hermed diskutere Torben og de andre (Hanne, Johnny og Lise) som "deltagende" i "en offentlighed" relateret til digitaliseringen af borgerne via deres dagligdags (digitale) praksisser.

Før jeg gør rede for, hvordan jeg "drejer mig", vil jeg dog vise, hvordan digitaliseringsproblematikken fra kapitel 1 opstår som det, Kathryn Pyne Addelson (1993, 2002) benævner som "et offentligt problem", for hvilket det er kendetegnende, at dets løsning uvægerligt hænger sammen med formuleringen og tilblivelsen af selve problemet. Og fordi problem og løsning netop er bundet sammen ifølge Addelson, sådan at løsningen er indskrevet i formuleringen af problemet, leder en forskydning af det offentlige problem uvægerligt til en forskydning af dets løsning.

Med fortællingen oven for ønsker jeg at vise, at det er et gensyn med den offentlige sektors digitalisering af borgerne og digitaliseringsproblematik, jeg gør mig som forsker, privatperson og som tidligere ansat i det, der nu er Digitaliseringsstyrelsen. Fortællingen har desuden til hensigt at pege på, at refleksionerne, jeg gør mig som både Sara forskeren, Sara privatpersonen og Sara den tidligere ansatte i staten, er betydningsfulde for det, jeg skriver i denne afhandling på samme vis, som Strathern påpeger, at feministen Strathern og antropologen Strathern ikke vil være den samme uden den anden (jf. kapitel 4). Selvom jeg ifølge Stratherns definition ikke bedriver auto-antropologi, hvor der er sammenfald mellem dem, man skriver *om* og dem, man skriver *til*, som beskrevet i kapitel 3, er der pga. dette sammenfald mellem de forskellige Sara'er dog tale om et sammenfald mellem felt og hjemme og dermed mellem "author" og "writer". Dette betyder, at jeg ikke bare "frit kan vælge", med hvilken stemme jeg siger hvad, og hvordan jeg i det hele taget griber ind i verden med det, jeg siger. I løbet

af kapitlet vil det netop blive klart, at dette spørgsmål med Winthereik og Verran er knyttet sammen med de "ontologiske forpligtelser", der ligger i at "dreje sig" og de fortællinger, man som forsker derved forpligter sig til at forfatte.

Desuden er fortællingen ovenfor et forsøg på at gøre op med den separation og afgrænsning mellem "offentlig" og "privat", som det tidligere gik op for mig, at jeg i mine fortællinger var i færd med at reproducere (jf. kapitel 2). I stedet har jeg i fortællingen ovenfor forsøgt at illustrere materialet fra den offentlige sektor og den offentlige debat som empiri på lige fod med og viklet sammen med empirien, som udgør mit feltstudie i de forskellige hjem. Ved dette er ovenstående fortælling et forsøg på at efterleve pointen om en udvidet felt uden sådanne opstillede grænser, men i stedet betragte felten som det garnnøgle beskrevet af Haraway, hvori hændelser og fortællinger er viklet sammen på en måde, så man som forsker umuligt vil kunne gøre sig håb om at skabe et overblik i *et* altseende blik. I stedet fordrer det netop det dobbeltsyn, som kan opstå i sammenhæng med at betragte viden og praksisser som situerede, som man – for at fortsætte Haraways garnnøgle-metafor – ved at begynde at trække lidt i en ende af garnet kan få viklet delvist ud og møjsommeligt forsøge at få beskrevet.

I dette kapitel vil jeg tage digitaliseringsproblematikken op igen for at pege på noget andet: nemlig på Hanne, Johnny, Lise og Torben som udgørende et potentielt problem for den offentlige sektor, idet de ingen opmærksomhed har på dem, og de derfor forsvinder helt ud af digitaliseringsdebatten og -problematikken. Med Addelson tilbydes man at se det offentlige problem som en konfiguration, hvori bestemte grupper bliver "underlagt", og hun betragter dermed konfigurationen af et offentligt problem som en del af at etablere et dominansforhold. Efter at have "drejet mig" med Hanne, Johnny, Lise og Torben og dermed have set på digitaliseringsproblematikken gennem dem sløres det offentlige problem og med det dette dominansforhold. Jeg vil dog i dette kapitel med Noortje Marres (2012) i stedet foreslå Torben etc. som potentiel deltager. Dette vil jeg gøre vha. Marres' udlægning af det, hun kalder "materiel deltagelse", som fordrer en politisk og demokratisk deltagelse på en anden måde end den, der af den offentlige sektor i forbindelse med digitaliseringsstrategien er tænkt praktiseret af borgerne. For at forstå Torben etc. som deltagere er det dog nødvendigt først at få læseren og med tiden også den offentlige sektor til at dreje sig med mig. Da denne bevægelse, der som nævnt skal initieres af mine fortællinger om Hanne, Johnny, Lise,

Torben etc., hvori de med Verran virker "disconcerting" og som "magiske" indicier (Verran 2001; Winthereik & Verran 2012) er altafgørende for, hvad det er for en type af udsagn og argument, man kan opstille, vil jeg omhyggeligt redegøre for og inddrage denne i kapitlet.

Digitaliseringsproblematikken som et offentligt problem

Som nævnt i kapitel 1 taler Wyatt om den deterministiske tilgang til teknologi som en aktør, der har stor indflydelse på, hvordan teknologi bliver tænkt og gjort i vores samfund – således også i politiske sammenhænge, hvilket vi i denne afhandling har set eksemplificeret med digitaliseringen af borgerne i Danmark. Her kommer den teknologiske determinisme i nogle sammenhænge til at fungere som en retfærdiggørelse af indførslen af givne teknologier: "... it[den teknologiske determinisme] *persists in the responses of policy makers and politicians to challenges about the need for appropriateness of new technologies.*" (Wyatt, 2008). Som nævnt i kapitel 1 indeholder al teknologi da også politik ifølge Langdon Winner (1980), men at det politiske derefter bliver udvisket eller blot glemt til fordel for den fysiske teknologi, som kommer til at fremstå som neutral og uundgåelig. Både Wyatt og Winners pointer er altså, at teknologi af bl.a. politikere og folk i al almindelighed bliver konfigureret som fænomener, det til en vis grad står i vores magt at forme (jf. den bløde form af teknologisk determinisme), men som vi i sidste ende ikke kan undsige os, og som derfor har sit eget liv; som en naturens kraft; som eksempelvis en digital bølge.

Dette svarer til det, der sker, når et fænomen bliver konfigureret som det, Kathryn Pyne Addelson (1993, 2002) kalder "et offentligt problem", som særligt politikere og eksperter er i en privilegeret position til at definere: "*Public problems are particular definitions... They label what and who is the problem.*" (Addelson 2002, s. 92). Et offentligt problem bliver ifølge Addelson skabt eller indrammet som et sådant af aktører og interessenter i en "collectivist" interaktion, som hun benævner det. I samspil med materielle artefakter, teknologi og/eller diskurser som f.eks. normer eller teori, rammesættes og konstrueres det offentlige problem af forskellige grupper, som f.eks. kan være interesseorganisationer, politikere eller forskere (evt. feminister som hun selv). Et offentligt problem – selvom det ofte kan fremstå sådan – er altså ikke blot "*objective conditions lying in wait for alert citizens or professionals to discover.*" (Addelson 2002, s. 121). Fra at tage sit afsæt i feministisk symbolsk interaktionisme kan

Addelson med sit begreb om "collectivist" interaktion siges at lægge sig op ad begrebsliggørelsen udtænkt af aktørnetværk-teoretikere (Verran 1999, s. 144) samtidig med, at Verrans egen arbejden sig videre og væk fra den klassiske ANT, abonnerer på Addelsons moralske refleksioner over forskere som "storytelling participants", og hvordan ansvarlig historiefortælling kan forstås.

Først må man dog ifølge Addelson, så vidt muligt undersøge og gøre eksplicit, hvordan et aktuelt "offentlige problem", som der tilsyneladende ikke er nogen, der er i tvivl om eksisterer, er blevet til. Dette indebærer, at man undersøger, hvordan det offentlige problem, der er tale om, kom til at eksistere på lige netop den specifikke og legemliggjorte måde, som det nu fremstår. Man må altså undersøge, hvordan noget har taget form som det, hun kalder for "the folk understanding" eller den operative forståelse af et offentligt problem og beskrive og tydeliggøre dette, hvilket er det, der også var hensigten med mit kapitel 1, og som jeg videreudvikler her i begyndelsen af dette kapitel. Først ved denne eksplicitte beskrivelse (som altså har ligheder med erkendelsesinteressen og metoden inden for tidlig ANT), kan man ifølge Addelson præcist vise – dog uden at tilstræbe eller påstå objektivitet – hvordan viden bliver skabt i en proces og bliver gjort eller konfigureret som et samfundsproblem, der moralsk set vedrører os alle, og man derfor kan have svært ved at undslå sig. At forsøge at eksplicite en sådan proces kan ifølge Addelson være medvirkende til at pege på, hvordan specifikke mennesker, sociale verdener eller institutioner bruger og handler med den viden med henblik på at styrke eller nedbryde dominante ordener (Addelson 2002, s. 127), hvori Addelson som socialkonstruktivist også viser sig. Herved viser det offentlige problem sig som "*an issue of how we should live, disguised as an issue of how we must live given what the cognitive authorities take to be reality.*" (Addelson 2002, s. 127). Ifølge Addelson er det dog i en sådan undersøgelse af, hvordan viden – her som offentlige problemer – bliver skabt, uundgåeligt ikke at inddrage sin egen position (Addelson som feminist og videnskabsfilosof) og stille kritiske spørgsmål herud fra. I forhold til emnet abort, og hvordan dette er blevet konfigureret som offentligt problem, spørger hun således ud fra et eksempel om sin bedstemor.

Et offentligt problem dækker ifølge Addelson i stedet over en proces, hvor problemer af tilsyneladende moralsk karakter bliver gjort "offentlige": "*the process of making moral problems public.*" (1993, s. 276). Med problemer af moralsk karakter mener Addelson, at

"a[A] social condition objectively exists (scientists confirm it) that is problematic because it has morally relevant consequences." (1993, s. 277). Hun eksemplificerer dette med emnet om graviditet blandt teenagere, som alle deltagere i debatten på alle sider kan enes om er et problem, selvom de er uenige om, hvad der forårsager problemet, og hvad dets løsning er. Her er udsagnet "teenagere bliver gravide" den objektive tilstand (objective condition) og den moralsk relevante konsekvens (morally relevant consequence), at "det ødelægger deres liv og koster samfundet penge". Processen med at gøre et problem til et offentligt problem består altså i at etablere (bl.a. via eksperter, som ofte kan være forskere, og undersøgelser ofte af statistisk art) et udsagn såsom "teenagere bliver gravide" som et uafviseligt faktum og knytte dette sammen med en eller flere konsekvenser, som på moralsk vis vedkommer os alle, og man derfor er umoralsk og usolidarisk, hvis man ikke anerkender. "Teenagere bliver gravide, hvilket ødelægger deres liv og koster samfundet penge" udgør altså tilsammen det eksisterende offentlige problem om teenagegraviditet.

Når det gælder digitaliseringsproblematikken vedr. borgerne i Danmark, bliver den netop skabt og indrammet som offentligt problem ud fra udsagnet om, at borgerne i Danmark skal digitaliseres (objective condition), nogle borgergrupper har ikke de nødvendige it-kundskaber eller kompetencer til at blive digitaliserede, hvilket koster samfundet penge og betyder, at disse grupper risikerer at blive "tabt" af samfundet og gå til grunde i den digitale bølge (morally relevant consequence). Som tidligere påpeget er man i de offentlige digitaliseringsdebatter og den offentlige sektor selv enige om, at dette er et problem (jf. 80/20-målet). Aktører i den offentlige debat, f.eks. medierne, er dog ikke mere ivrige end den offentlige sektor selv efter at lægge vægt på og fremhæve de moralsk relevante konsekvenser og dramatisere disse ved formuleringer såsom netop "digitale tabere", "digitalt b-hold", "de it-svage", etc. Alle synes altså at være enige om, at der eksisterer en digitaliseringsproblematik. Men hvor der af den offentlige sektor ikke så underligt lægges mest vægt på den objektive betingelse (objective condition) om, at borgerne i Danmark skal digitaliseres bl.a. via digitale løsninger stillet til rådighed af den offentlige sektor selv, lægges der af medierne og andre kritiske røster mest vægt på de moralsk relevante konsekvenser.

I debatten, der drejer sig om dette offentlige problem vedrørende digitaliseringen af borgerne, indgår der altså mange forskellige interessenter – nogle af disse præsenteret i

kapitel 1. Ifølge Addelson indgår der i konfigurationen af et offentligt problem diverse interessenter – både dem, der er for og dem, der er imod digitaliseringen af borgerne – som igen afføder og samler et netværk af andre interessenter – ofte indflydelsesrige – omkring sig.⁵⁴ Alle disse interessenter, som også kan bestå af materialer, teknologier og undersøgelser, udgør tilsammen det, som Addelson kalder en "ensemble cast". I en sådan viser Addelson, hvordan eksperter og befolkningen bliver konfigureret i takt med konfigurationen af det selvsamme problem, som de muligvis selv kan være medskabere af. Denne proces er således med til at definere, hvem der kan handle i relationen til det specifikke problem eller dele af problemet (den objektive betingelse eller dens konsekvenser). I forhold til digitaliseringsproblematikken er problemet således konfigureret på en måde, der medfører en "ensemble cast", hvor borgerne indgår og er indskrevet i bestemte subjektpositioner med mere eller mindre mulighed for at handle. De 20% eller de it-svage, handicappede, ældre etc. er således "cast" til ikke at være i besiddelse af agens i forhold til den objektive betingelse og kommer derfor til at udgøre den moralsk relevante konsekvens i selve problemet. De 80%, som er Torben etc., er derimod "cast" som selvfølgelige brugere af de digitale løsninger stillet til rådighed og påskrevet af den offentlige sektor og dermed som værende i besiddelse af præcis den rette mængde it-agens til at blive skrevet helt ud af det offentlige problem og derved bliver uinteressante i digitaliseringsdebatten.

Løsningen som en del af problemet

For alle borgere gælder det altså, at de bliver konfigureret eller "cast" som en del af digitaliseringspolitikken og -problematikken gennem bl.a. metaforen om den digitale bølge og i it-labyrinten på en måde, så de bliver placeret uden for processen og systemet (her forstået som både den politiske proces og udviklingen af it-systemerne). Selvom de 20% eller de såkaldt it-fremmede altså ikke tildeles megen agens (for ikke at sige ingen) i konfigurationen af dem, som udgør problemet, tildeles de til gengæld en del agens i det, der er løsningen på digitaliseringsproblematikken. Den offentlige sektor tager altså opgaven på sig som velfærdssamfund i den forstand, at man forsøger at sørge for, at de 20% ikke lades i stikken. De tilbydes diverse uddannelser og kompetenceløft inden for brug af it og offentlige digitale løsninger, som de forventes at tage imod og gennemføre med succes, så de opnår det niveau af it-kundskaber, som det kræves for at benytte sig

⁵⁴ Som flere studier inden for STS – særligt retningen SSK – viser, gør dette sig også gældende for produktionen af videnskabelig viden, jf. bl.a. Latour og Woolgar (1986[1979]), Latour (1987)

af de offentlige digitale løsninger. I denne løsning på det offentlige digitaliseringsproblem tildeles de it-fremmede agens i form af, at man tiltror dem handlekraft til selv at opsøge, finde, få tilmeldt sig og gennemføre et kursusforløb eller workshop, og at dette vil være ensbetydende med, at de så vil kunne overgå til gruppen af de 80%, der kan bidrage.

At den offentlige sektor, som er med til at skabe digitaliseringsproblemet, også er dem, der skaber en løsning, er ifølge Addelson ikke så underligt, idet hun fremsætter problemfremstilling (problem-posing) som en ufravigelig del af det at problemløse. Addelson argumenterer således for, at en afgørende del af konfigurationen af et offentligt problem og den dertilhørende "ensemble cast" er at vise, hvordan det offentlige problem kan styres/forvaltes og/eller løses. I denne optik bliver problemløsningen en iboende del af problemskabelsen og konstruktionen af problemet: *"Public problems are a prime source of new participants in the social sphere. In general, the problems arise in political action, and the way they are defined determines the range of solutions that are appropriate."* (Addelson 2002, s. 119). For digitaliseringsproblematikken som offentligt problem betyder dette, at når der i den fokuseres på samfundets umiddelbare minoriteter såsom de handicappede, ældre, etniske danskere som de potentielt it-fremmede, kommer løsningerne ligeledes til at handle om disse grupper og om, hvordan disse gøres såkaldt it-fortrolige via opkvalificering i form af bl.a. diverse kurser og uddannelse.

Digitaliseringsproblematikken som offentligt problem bliver altså defineret og skabt som specifikt problem *af* specifikke folk *for* andre folk, *ligeledes* i kraft af de løsninger, som stilles til rådighed:

"Despite the claims of policy makers and other professionals, public problems are not given in the nature of things. They are defined in terms of solutions that are (or can be) made available by certain people for other people. Public problems are defined by strategies and a range of solutions. Public problems are, in a broad sense, politically constructed – which is not to deny that there are sufferings, dangers, and risks. But public problems are particular definitions of suffering, danger, and risks made by particular people, and suited for particular solutions. They label what and who is the problem." (Addelson 2002, s. 92).

Problem og løsning definerer og konfigurerer derfor hinanden i et gensidigt afhængigt forhold, som kan gøre en i tvivl om, hvad der kom først: problemet eller dets løsning? Fra at en løsning følger et problem som i en kausal forståelse (forholdet mellem årsag og virkning), er forholdet mellem problem og løsning i den Addelsonske definition uadskilleligt, og hvad der kom først, bliver umuligt at afgøre, idet disse sameksisterer og definerer hinanden på en måde, som, jeg foreslår, har karakter af et cyborg-forhold. Dette vender jeg tilbage til i det følgende afsnit.

Først vil jeg dog komme med eksempler på det, der i sammenhæng med det offentlige problem er blevet konfigureret som dets løsning – nemlig som nævnt opkvalificering i form af uddannelse, kurser og mere oplysning. Særligt i de enkelte kommuner landet over har man iværksat forskellige workshops, kurser osv. Ifølge Jane Wiis, direktør i Kommunernes Landsforening, har de forskellige kommuner over længere tid arbejdet intensivt med at hjælpe borgerne til at blive mere digitale og som en del af dette uddannet mere end 7000 digitale ambassadører (Digitaliseringsstyrelsen 2014); sådanne digitale ambassadører som jeg stødte på i nyheden fra Digitaliseringsstyrelsen, og som fik mig til at spekulere over min egen eventuelle status som ambassadør. De mere end 7000 ambassadører, som Jane Wiis taler om, står parat til at vejlede de borgere, der har behov for en hjælpende hånd, og de oplever samtidig *"et stort engagement i de enkelte kommuner, hvor ansatte på borgerservicecentre og biblioteker længe har været i gang med at informere og svare på spørgsmål."* (ibid). De 7000 ambassadører er angiveligt en del af en større fællesoffentlig kampagne, der derfor både involverer stat, regioner og kommuner, som *"skal informere danskerne om, hvad den digitale kommunikation betyder for dem."* (ibid).

Som vi så i kapitel 1 er der således mange tiltag på tværs af den offentlige sektor, såsom events, workshops, kurser, hjælpepark, guides og lignende, hvor også interessenter fra organisationer og private virksomheder kan være involverede. Disse diverse initiativer skal alle medvirke til at opkvalificere og oplyse borgerne, så de kan blive klar til digitaliseringen. Udover diverse kurser, tiltag og materiale, som er møntet på de grupper, der forventes at udgøre problemet, som bl.a. er den i kapitel 1 nævnte Senior Surf dag, er der også kurser, tiltag og materialer for dem, der formodes at skulle hjælpe disse grupper, som oftest vil være offentligt ansatte, der i deres arbejde på den ene eller anden måde har kontakt med borgerne, hvilket guiden om it-labyrinten og uddannelsen

af de digitale ambassadører er eksempler på. Som undersøgelserne af bl.a. Skaarup og Berger pointerer (Berger 2014; Skaarup et al 2014) er der dog angiveligt usikkerhed omkring, hvordan disse offentlige ansatte selv skal agere "digitalt" i deres daglige arbejde, og at de ikke nødvendigvis er gearet til, at "al kommunikation mellem borgerne og det offentlige skal foregå digitalt", som det foreskrives af strategierne. Og at dette ikke behøver at have noget med mangel på it-kundskaber at gøre, men at dette er et spørgsmål om arbejdsgange/-praksis og organisering.

Addelson fremfører i sine eksempler om henholdsvis problematikken om teenagegraviditet og abort netop uddannelse og mere information som en gængs og rationel løsning på offentlige problemer, hvormed man både kan få en befolkning til overhovedet at øjne og anerkende noget som værende problemer, og hvormed man efterfølgende kan "normalisere" dem (Addelson 1993, s. 280). Her er det ifølge Addelson vigtigt at få stillet sig selv det spørgsmål, hvad det er, de skal normaliseres til at være og få dette beskrevet, hvilket bliver en del af det at forsøge at optrælle og beskrive, hvad et offentligt problem består i. Hvad denne "normal" er i forhold til digitaliseringsproblematikken, er beskrevet i kapitel 1 og igen i kapitel 5 og er de 80% eller it-fortrolige, hvis karakteristika man dog selv må stykke sammen på tværs af digitaliseringsmaterialet fra det offentlige. Man kan bl.a. stykke dette sammen ud fra oplysninger om – på bl.a. borger.dk og et materiale som it-labyrinten – hvem der afviger fra det it-niveau, det sproglige niveau, og det kropsligt-funktionelle niveau (at man ikke er handicappet), som udgør normen, hvilket betyder, at man kan blive fritaget. Som vi har set i forrige kapitel, vil Torben umiddelbart kunne diagnosticeres som overordentlig "it-fortrolig" og er dermed slet ikke inkluderet i digitaliseringsproblematikken som offentligt problem. Han er i denne problematik "cast" til at tilhøre "normalen". Alligevel synes Torben ikke at bidrage til målet om de 80%, men afviser dette af grunde, som, jeg foreslår i kapitel 5, kan være, at han slet og ret er ligeglad, og at han som Liv og Gino er "dis/abled" alt afhængig af den praksis, han indgår i på trods af, at han ud fra en vurdering af hans it-niveau, sproglige og kropslige kompetencer er fuldt ud "able".

Når jeg (gen)ser digitaliseringsproblematikken her som offentligt problem – hvori bestemte løsninger er konfigureret – med fortællingen om Torben, peger det i første omgang på løsningen af det offentlige problem som uholdbart i forhold til Torben. Løsningen på digitaliseringsproblematikken som offentligt problem, dvs. uddannelse,

kurser og mere oplysning, synes netop ikke at være en recept, der passer på ham. Fortællingen om Torben peger altså på en anden løsning. Konfigurationen af en anden løsning vil dog i anden omgang rekonfigurere det offentlige problem, som dermed vil forskyde sig. Denne proces, hvor jeg "drejer mig" ved at gense det offentlige problem med Torben, hvorved først løsningen og dernæst problemet bliver et andet, vil jeg specificere i et følgende afsnit.

De digitale ambassadører som repræsentanter

Hvad det er, der sker i den ændring eller bevægelse, hvor jeg "drejer mig", og hvad der som følge deraf sker med det offentlige problem, når jeg tager det op igen og genser det med Torben, Hanne etc., vil jeg i det følgende undersøge og redegøre for med inspiration i Winthereik og Verrans artikel (2012), hvor de abonnerer på Latours læsning af et Holbein-maleri fra 1533 (Latour 2001). Denne læsning illustrerer den bevægelse, som Winthereik og Verran beskriver som en bevægelse mellem det, de kalder forskellige generaliserende logikker, nemlig "en-mange" (one-many) og "helhed-del" (whole-part), som minder om Latours purifikations- og translations-arbejde. Det vigtige her er dog Winthereik og Verrans pointe om (inspireret af Latours læsning), at der er brug for begge former for generalisering, og at de bruges simultant (Winthereik and Verran 2012, s. 41). Jeg vil nu gå ind i eksemplet med maleriet af Holbein, hvormed jeg vil forklare de to former for generalisering og bevægelsen mellem disse.

Maleriet af Hans Holbein Den Yngre fra 1533 forestiller to ambassadører, som titlen også angiver. Sammen med opstillingen af artefakter på bordet imellem dem er de repræsentanter. Som ambassadører repræsenterer de den europæiske reformerede verden og dens udforskning og kolonisering af nyt land og en ny verden. Mændene, deres påklædning, instrumenterne og bøgerne på bordet imellem dem er i denne afbildning en repræsentation for deres samtid, som bl.a. baserer sig på videnskab, teknologi og ikke mindst religiøs viden og dermed for deres samtids selvbillede. På symbolsk vis bliver mændene således repræsentanter for den hvide vesteuropæiske mand som både videnskabeligt tænkende og religiøst menneske.⁵⁵ Men nederst midt i

⁵⁵ Der er forskellige tolkninger og udlægninger af, om foreningen af videnskabelige/kapitalistiske artefakter og religiøse motiver/symboler i maleriet henviser til en forening mellem kapitalisme og kirke, eller om det snarere peger på en konflikt og disharmoni mellem sekulære og religiøse autoriteter – symboliseret bl.a. ved lutten med en sprængt streng. Om det er den ene eller anden udlægning, er dog ikke afgørende i denne sammenhæng.

billedet er der noget, der forstyrrer øjet. Nemlig en brun aflang plamage, som til forskel fra alt andet i billedet er umiddelbart uidentificerbar. Dette er en såkaldt anamorfose, som ifølge Den Store Danske Encyklopædi (Gyldendal - Den Store Danske 2014d) er et billede, der er fordrejet på en sådan måde, at det først tager form som noget genkendeligt, og at man derfor først kan se, hvad det forestiller, når det betragtes på skrå eller fra siden fra en bestemt vinkel. Det er altså et forvrængende perspektiv, som kræver, at beskueren indtager et andet perspektiv for at kunne rekonstruere billedet og dermed genskabe formen. I dette billede af Holbein kræves det, at man fysisk drejer kroppen og hovedet og dermed betragter hele billedet fra et andet perspektiv, for at den brune plamage kan tage form. Og det, der kommer til syne, når denne drejning foretages, er et kranie – et symbol på det forgængelige liv, "memento mori", som findes i adskillige stillebens fra både barokken og renæssancen.

At dette typiske symbol på forgængelighed er inkluderet, er dog ikke bemærkelsesværdigt i sig selv. Det kunne således have været placeret på bordet blandt de andre artefakter eller i hånden på en af ambassadørerne og stadig have haft indlejret sin symbolske betydning. Det bemærkelsesværdige er, følger man Winthereik og Verran, at kraniet netop er inkluderet som denne anamorfose, som tvinger beskueren til at dreje sig og dermed indtage en anden position og dermed et alternativt perspektiv, som får det resterende maleri til at tage sig ud på en ny måde, og hvor der dermed sker en såkaldt "re-præsentation" af både ambassadørerne, artefakterne og det rum, de er placeret i. Dermed sker der også en re-præsentation af kraniet selv, sådan at det nu ikke fremtræder som en underlig brun plamage, men som en genkendelig form og et symbol. Ved re-præsentationen bliver noget, man således troede, man vidste, hvad var, "genformet" (jf. den latinske betydning af ordet amorf). "Re-præsentation" er således lig det, Latour ville kalde "transformation" eller "translation" og "repræsentation" lig "purificering" eller det, der på symbolsk vis peger tilbage på et fænomen eller en virkelighed, der er konstant og singulær. I re-præsentationen sker der altså som i cyborg-metaforen i stedet en transformation eller omformning af fænomenet eller virkeligheden, når man bliver gen-præsenteret for den.

Winthereik og Verran taler om dette som forskellige måder at generalisere på. "Repræsentation" hos dem bliver således til det, de kalder for en "en-mange-generalisering" (one-many) og "re-præsentation" til en "helhed-del-generalisering"

(whole-part) (Winthereik & Verran 2012; Verran 2001, s. 234-236). "En-mange-generaliseringen" er ifølge Winthereik og Verran den form for generalisering, man inden for socialvidenskaberne har lært at fæstne sin opmærksomhed ved. Dette er, når specifikke situationer i tid/sted bliver transformeret (eller purificeret som Latour ville sige) til generelle påstande; en proces hvori der er indlejret abstraktion (Winthereik & Verran 2012, s. 47). Et eksempel på en "en-mange-generalisering" kunne være it-labyrinten og dens typificeringer (som gennemgået i forrige kapitel), hvor få personer og deres beretninger ved abstraktion gør det ud for alle "it-fremmede". "Helhed-del-generaliseringen" er til gengæld ofte overset i videnskabeligt arbejde som det, der situerer forskeren. Hermed "re-præsenteres" man for den helhed, man før anså som den eneste og som klar og tydelig, for at den nu fremstår sløret, uafgrænselig og mangetydig. Ved dette bliver forskeren mindet om sin egen position og det, der gennem translation (som Latour formulerer det) vides og siges om verden som netop "situeret viden".

Hvor en-mange-generaliseringen altså er de to ambassadører og artefakterne omkring dem, som på symbolsk vis repræsenterer og er ambassadører for deres samtid og samtidens hændelser, udgør den brune udefinerbare plamag den helhed-del-generalisering, som transformerer den først opfattede virkelighed. I en helhed-del-generalisering bliver det nu kraniet, der står klart for beskueren, mens ambassadørerne udgjort af mænd og artefakter transformerer sig om til at være udflydende forvredne plamager og førstnævnte sågar "deformed monstrous bodies" (ibid, s. 42). Kraniet peger nu ikke blot på livet som forgængeligt, men på den omkringliggende virkelighed som umulig at afgrænse og definere. Hermed umuliggøres hurtige konklusioner om verden og dens afgrænsning; ambassadørerne som verdensmænd, den hvide mand, videnskab og religion som repræsenterende verdens centrum og herskere. I stedet bliver man ved kraniet situeret som en del af en uklar helhed; en helhed der er lige så flygtig som et menneskeliv. Det eneste, der nu er sikker viden, er det ubegribelige og uafviselige faktum om, at vi alle skal dø. Dermed situeres både forskeren og beskueren i en uklar og ikke afgrænset virkelighed med en viden, der ikke kan karakteriseres som transcendent og almægtig (som Haraways God's eye view), men som situeret og immanent.

Det er vigtigt her at fremhæve Latours såvel som Winthereik og Verrans pointe om, at der er brug for begge former for generaliseringer, og at de bruges simultant (ibid, s. 41), idet der i bevægelsen – en sådan bevægelse som jeg i kapitel 3 med Dugdale beskriver

som en vekselvirkning eller oscillation – mellem de to er indeholdt en spænding, som kan indfanges og rummes i etnografiske fortællinger. Med en opfordring til at konstruere sådanne fortællinger giver Winthereik og Verran – til forskel fra Latour og Haraway læseren af deres artikel et "modest how-to suggestion" til, hvordan en sådan purifikation eller universalisme, som de også kalder det, kan undgås (ibid, s. 49).

Winthereik og Verran opfordrer således til at fortælle sådanne etnografiske fortællinger, idet de rummer en særlig kapacitet: "*an ethnographic story that incorporates the distinct logics of generalizing also moves its reader...*" (ibid, s. 41). Den etnografiske fortælling *bevæger* altså læseren (*moves its reader*) på samme måde som det omtalte billede (The Ambassadors fra 1533), idet at billedet initieret af den brune plamage byder beskueren til at engagere sig i det gennem bevægelse – både helt bogstaveligt talt (man bliver tvunget til at dreje kroppen) og mentalt (man ser nu verden fra et andet perspektiv). Winthereik og Verran præciserer da også den brune plamage i billedet som fungerende som den udløsende faktor for oplevelsen af "disconcertment", der leder til et epistemologisk såvel som ontologisk skred.

Som Winthereik og Verran skriver, kan etnografiske fortællinger ses som værktøjer eller instrumenter, som gør det muligt at intervenere og deltage i den verden, man som forsker undersøger og samtidig engagere læseren. Dette kan lyde som en metodologisk pointe, men Winthereik og Verran understreger, at deres ærinde først og fremmest er af teoretisk art. Bl.a. er deres ambition – i forlængelse af bl.a. Clifford og Marcus (1986) – at deltage i en mangeårig debat inden for antropologi og STS, som handler om "*how to represent worldly phenomena adequately.*" (Winthereik & Verran 2012, s. 38). For Winthereik og Verran kan dette gøres ved hjælp af etnografiske fortællinger som re-præsentationer, der kan indfange det "disconcerting moment", som inspireret af Haraways situerede dobbeltsyn består af et såkaldt "dual moment" (ibid, s. 47-48), hvori oscillationen mellem purifikation og translation eller mellem forskellige generaliserende logikker finder sted. Som nævnt i indledningen leder et sådant "disconcerting" "dual moment" til ikke blot et epistemologisk skred, men også et ontologisk, idet virkeligheden og verden forandres og *er* en anden, når man drejes med den brune plamage. Det, der sker, er altså et epistemologisk skred hos forsker såvel som hos beskuer eller læser, hvor begge får et nyt perspektiv på verden, som giver en form for aha-oplevelse, som kan bringe et smil frem på læben eller sågar latter. Til forskel fra

Latour foreslår Winthereik og Verran, at et sådant skred kan være foranlediget af humor (ibid, s. 41). Den etnografiske fortælling bliver således eksempel på, hvordan det metodiske og teoretiske er viklet sammen, idet den bliver en metode til, hvordan man kan "dreje sig" *samtidig* med, at den har af betydning for, hvordan man konceptualiserer og bidrager.

Torben, Hanne, Johnny og Lise som brune plamager

I dette afsnit vil jeg præcisere, hvad der sker med digitaliseringsproblematikken som offentligt problem, når man re-præsenteres for denne med Torben, Hanne, Johnny og Lise som "disconcerting" brune plamager. Jeg vil gøre dette ved at fortsætte min eksemplificering og sammenstilling af digitaliseringsproblematikken og Torben, Hanne, Johnny og Lise ved hjælp af Holbein-maleriet.

Jeg har i denne afhandling forsøgt at indfange sådanne "dual moments" ved at holde fast ved den spænding eller "disconcertment", der opstår, når jeg med mine empiriske oplevelser i de seks hjem genser det, som jeg i kapitel 1 identificerer som digitaliseringsproblematikken i sammenhæng med digitaliseringen af borgerne. Denne er blevet til i en purifikationsproces, men jeg forsøger vha. koncepter såsom cyborg-metaforen og begrebet om "disconcertment" at rumme både denne proces, men samtidig også translationsprocessen i mine fortællinger, som jeg med Winthereik og Verran kalder for etnografiske fortællinger. I disse fortællinger forsøger jeg at være sensitiv over for den "disconcertment" som brune plamager, der umiddelbart kan synes som forstyrrende elementer, men som – med lidt tålmodighed – kan lede til nye indsigter og tilblivelsen af nye virkeligheder.

For mig kommer Torben, Hanne, Johnny og Lise netop til at virke som sådanne brune plamager i mine fortællinger, som byder at "dreje mig" for at bruge Winthereik og Verrans udtryk, hvorved der sker et epistemologisk skred. Herved sker der dog også et ontologisk skred i og med, at der opstår en anden virkelighed i denne bevægelse, hvorfor både det offentlige problem og dets løsning udviskes, så disse nu fremstår slørede og uafgrænselige, men Torben etc. står klart og skarpt. Det skal dog understreges, at dette ikke gør det oprindelige offentlige problem, her vedrørende digitaliseringen af borgerne som præsenteret i kapitel 1, mindre sand. Drejer man sig tilbage, tager digitaliseringsproblematikken og de digitale ambassadører (for igen at

tænke med Holbein-maleriet som eksempel) atter form, som det oprindeligt tog sig ud, og Torben som udefinerbar brun plamage bliver igen til en sådan. Winthereik og Verran diskuterer dog i deres tekst muligheden for at dreje sig tilbage. Når man først har lagt mærke til den brune plamage og anerkendt dens eksistens, står den ikke til at ignorere, og den fører derved implikationer med sig. Derfor er det for forskeren heller ikke bare et spørgsmål om at vælge og at gøre disse valg synlige: *"She (forskeren) might want to see something else than what was featured in the painting... Yet, it is not intirely up to her to decide what she sees as she shifts her position."* (Winthereik & Verran 2012, s. 47) Dette berører det, de kalder "good faith intervention", som indikerer deres hovedpointe, nemlig at de etnografiske fortællinger, som inkluderer de såkaldte brune plamager, griber ind i verden og i sig selv peger på noget: *"...we want to highlight the capacity of ethnographic stories to also point for them, i.e. invite them to do work to see their own ontological commitments."* (ibid, s. 39). Denne ontologiske forpligtelse hænger sammen med det interventionspotentiale og den kritik, der opstår med sådanne fortællinger, hvilket jeg vil diskutere i det afsluttende følgende kapitel.

Ud over, at den brune plamage fungerer som en udløsende faktor i de etnografiske fortællinger, er de etnografiske fortællinger og den helhed-del-generalisering, som følger med sådanne, altså i sig selv "disconcerting" brune plamager, som griber ind i og intervenserer i verden. Mine fortællinger om Torben, Hanne, Johnny, Lise etc. fra afhandlingens begyndelse til nu og de analyser, der følger med disse, bliver for både mig selv og forhåbentlig også for læseren de brune plamager, der bevæger os og bevæger den digitaliseringsvirkelighed, de intervenserer i.

Jeg vil i det følgende "genlæse" den offentlige sektors "digitalisering af borgerne" og digitaliseringsproblematik med maleriet af Holbein, hvor den brune plamage (kraniet) er Torben, Hanne, Johnny og Lise.

Begynder man ved billedets realplan, kan ambassadørerne med rette siges at svare til de over 7000 digitale ambassadører, som ifølge KL's hjemmeside får *"undervisning i og tid til at blive fortrolige med de digitale løsninger, som borgerne har adgang til i deres kommune og i det offentlige generelt. Således kan medarbejderne efterfølgende anbefale og lære borgerne at bruge løsningerne."* (KL 2014c). Disse ambassadører må desuden være den gruppe, der er tænkt som modtagere og brugere af vejledningen/guiden om

it-labyrinten, hvorfor denne også kunne indgå som en del af billedets indhold. Ligesom Holbeins ambassadører kan siges at være repræsentanter for deres samtid, som er en kolonialistisk verden befolket af den hvide vesteuropæiske mand, som bl.a. baserer sig på videnskab, teknologi og religion, bliver de digitale ambassadører repræsentanter for en offentlig sektor, som betragter digitalisering som et middel til modernisering; en digitalisering, som på rationel vis kan overføres til borgeren ved uddannelse og oplysning bl.a. via disse digitale ambassadører. I denne digitaliseringsvirkelighed bliver digitaliseringsproblematikken repræsenteret ved de 80/20 via en metafor som den digitale bølge og altså også via de digitale ambassadører og vejledningen om it-labyrinten. Den bliver med inspiration fra Addelsons termer konfigureret som et "offentligt problem", hvor selvsamme uddannelse og oplysning med-konfigureres som løsningen.

Som nævnt er Addelsons pointe, at offentlige problemer ikke er noget, som eksisterer "derude" og venter på at blive løst, selvom de bliver konfigureret som sådanne. Som indikeret i kapitel 1 (jf. afsnittet "når løsningen bliver til et problem") er det dog netop sådan, at den offentlige sektor i første omgang fremstiller de digitale løsninger (jf. navngivningen) som netop *løsninger* på nogle udefinerede problemer, som eksisterer for borgerne i deres hverdag, og som ligger og venter på, at den offentlige sektor hjælper dem med at afhjælpe. I anden omgang kommer disse digitale løsninger til at udgøre et nyt problem, som bliver konfigureret som et offentligt problem i og med at ikke alle vil være i stand til at benytte disse og dermed ville kunne blive tabt af samfundet. Man kan altså sige, at digitaliseringen af borgerne som offentligt problem består af flere problemer og løsninger, hvoraf de problemer, der i første omgang leder til de digitale løsninger, dog aldrig er blevet identificeret eller udpeget som sådan af nogen. Det, der er blevet tydeliggjort som det offentlige problem af både den offentlige sektor selv og af andre interessenter såsom medierne og eksperter, er som nævnt de borgere, der potentielt bliver tabt i digitaliseringsprocessen. Det er det, der står tydeligt tilbage efter den purifikationsproces, der har fundet sted i skabelsen af dette offentlige problem. Purifikationen har netop den virkning at sløre sig selv som proces for helt at falde væk og fremstå næsten som et faktum, som kan være svært at være uenig i (jf. Winner og Latours tidligere nævnte pointer). Derfor kan der opstå uenighed om, hvem

der er "ejerne" af et givent problem, og hvem der dermed skal tage ansvar for det (Addelson 2002, s. 129).

Selvom problem og løsning i en sådan purifikationsproces bliver skilt ud til at være to ting på hinanden følgende i et kausalt forhold (årsag og virkning), viser Addelson, at man ved at undersøge og gøre eksplicit gennem beskrivelse, hvordan det offentlige problem er blevet konfigureret som et sådant i en såkaldt "ensemble cast", kan få tydeliggjort, hvordan løsningsmulighederne bliver skabt som en del af problemet. Hermed kan man også få klargjort, for hvem det er, at løsningen fungerer som en løsning. Ifølge Addelson er det dog i en sådan undersøgelse af, hvordan viden – her som offentlige problemer – bliver skabt nødvendigt at stille sig selv spørgsmålet om, hvem der ikke er en del af den "ensemble cast", som formulerer det offentlige problem. Ved et sådant spørgsmål inddrages andre positioner end de umiddelbart oplagte og magtfulde (politikere, eksperter interesseorganisationer), der ligger uden for den såkaldte "ensemble cast". I forhold til emnet abort, og hvordan dette er blevet konfigureret som offentligt problem, stiller hun sig således i en anden position ved at betragte emnet med sin bedstemor, som tydeligvis ikke er en del af den "ensemble cast", der definerer det offentlige problem vedrørende abort. I forhold til dette emne er bedstemoren således ikke "cast" som en del af det offentlige problem, idet abort for hende kun har eksisteret i form af ufrivilligt at miste sit ufødte barn, og at "fosteret" dermed slet ikke eksisterer som aktør for bedstemoren. Man kan derfor sige, at bedstemoren i Addelsons eksempel indtager pladsen som den brune plamage.

Når man først anerkender tilstedeværelsen af den brune plamage – her Torben, Hanne, Johnny og Lise – og man drejer sig med dem, forvrænges ambassadørerne sammen med den verden, de repræsenterer – inklusivt det offentlige problem – så disse nu fremstår slørede og uafgrænselige. Hvad der nu står klart og skarpt, er Torben etc., hvorfor jeg nu vil genlæse billedets realplan med dem, og hvordan de kommer til at fungere som repræsentationer for "digitaliseringen af borgerne" i Danmark og for digitaliseringsproblematikken.

Når jeg nu "genlæser" fortællingen om Hanne og udestuen, kan jeg yderligere præcisere den "disconcertment", jeg oplevede i mit møde med Hanne og hendes familie, og som jeg har forsøgt at inkorporere i min fortælling om udestuen, som jeg indleder denne

afhandling med. Min "disconcertment" er altså foranlediget af Hanne og hendes udestue som brun plamage, der "re-præsenterer" mig for den offentlige sektors version af digitaliseringen af borgerne. Den version af digitaliseringen af borgerne, som jeg var bekendt med fra den offentlige sektor (den der vil blive præsenteret i kapitel 1, og som jeg også var bekendt med fra mit tidligere arbejde i staten), bliver jeg altså re-præsenteret for med Hanne, hendes familiemedlemmer, familiefrokost og udestuesnak, hvorved den offentlige sektors version nu viser sig som situeret. Ligesom Johnnys Facebook-hilsen til sin afdøde moster kommer til at stå som en protese for Johnny, indgår udestuen som en materialisering og protese til Hanne som energisk og forsørgende mor til fire børn og ældre bedstemor og *samtidig* til Hanne som digitaliseret borger og bruger af den offentlige sektors digitale løsninger vha. hvilke udestuen bliver til. Som for Johnny og hans Facebook-hilsen, Lise og hendes "rigtige familie", Hanne og udestuen såvel som for Torben som digital hotline gælder det, at de alle er cyborgs, og som cyborgs udgør de netop de brune plamager, som i første omgang får mig og dernæst forhåbentlig læseren til at antage det dobbeltsyn, som situerer den offentlige sektors forståelse af relationen mellem teknologi og menneske på en specifik måde; en måde, der er *en anden* og alligevel hænger sammen med den, der bliver gjort af Torben, Hanne, Johnny og Lise.

For Torben, Hanne, Johnny og Lise – som for Addelsons bedstemor – er det altså nogle helt andre udfordringer og problemer, som udgør deres virkeligheder. Addelson pointerer da også, at hendes bedstemor og hendes omgangskreds og naboer ikke så mærkeligt fandt deres egne måder, hvorpå de sammen kunne anskue og løse deres problemer, som udgjorde deres virkelighed og dermed udgjordes af en anden "ensemble cast": *"what is real depends on its place as a participant in some ensemble cast, a cast in which organism and invironment come to be. Whatever is real engages in collective action with others."* (ibid, s. 131). Med dette ønsker Addelson også at dreje sig væk fra "deltagelse" som det at træffe "et valg"; at det at deltage i forhold til emnet abort som offentligt problem bliver sat lig det at vælge at være enten imod eller for, og for sidstnævnte argumentet om, at alle skal have friheden til at vælge, som knytter sig til en ideologi om, at individer må deltage i det offentlige liv på lige fod, og at individer skal have friheden til at vælge, når det gælder deres privatliv (et argument, som ifølge Addelson ofte er blevet brugt blandt feminister). Addelsons bedstemor kunne ikke

træffe nogle af disse valg, idet fænomener som abort og fosteret slet ikke eksisterede i hendes virkelighed.

Torben såvel som Hanne, Johnny og Lise er en del af en anden "ensemble cast". For Torbens vedkommende inkluderer denne "ensemble cast" også Torbens nærmeste familie, dvs. hans mor, kone og datter. Problemet her kredser om det at få de forskellige teknologiske (nogle af dem digitale) objekter til at lystre, hvorfor Torben hjælper dem ved at producere sine laminerede vejledninger og fungere som "digital hotline". Her skaber Torben og hans nære familie i "collective action" en virkelighed, hvor digitaliseringen af borgerne som offentligt problem ikke er en del af denne, men hvor det er nogle andre udfordringer og problemer, der er på spil. Dette gælder også for Hanne, som har haft nok at gøre med at være alenemor til fire børn (hvoraf to nu er flyttet hjemmefra), se efter sin ældre mor, der bor lige rundt om hjørnet, forsøge at finde en ny kæreste og få bygget den udestue til huset, som hun altid har drømt om, siden hun blev skilt fra sin mand og flyttede til et andet hus med sine fire børn. Som analysen i kapitel 5 viste, og som indeværende kapitel også peger på, kan Torben ikke siges at træffe et valg omkring emnet "digitaliseringen af borgerne" eller den problematik, der er knyttet til det, idet det, han skal tage et valg omkring, ikke er en del af hans virkelighed.

Det samme gælder for Hanne, Johnny og Lise. Selvom især Lise synes at være storforbruger af alle slags digitale muligheder på nettet (også de obligatoriske udviklet af den offentlige sektor), er det afdøde mostre, udestuer og det at være "en rigtig familie", der udgør hendes, Johnny og Hannes virkeligheder. Udfordringen for Lise i hendes hverdag handler således i højere grad om, hvordan hun via forskellige regler om skærm-tid etc. kan beskytte sin familie mod det at blive cyborgs i den fremmedgjorte og sci-fi-agtige forstand; altså i en negativ udlægning af en teknologisk determinisme (hvor den offentlige sektor er repræsentanter for den positive). Dermed er det helt andre udfordringer og problemer, som vokser frem af deres daglige praksisser i deres hjem end dem, den offentlige sektor implicit synes at adressere med deres digitale løsninger, og som disse ses som netop *løsninger* på. Med Johnny og Hanne udviskes det, at de som borgere skal digitaliseres, hvilket dog, ligesom for Torbens vedkommende, ikke nødvendigvis har noget at gøre med et decideret fravalg fra deres side. I stedet er det Hanne, Johnny og Torben, når man drejer sig med dem, der står klart og skarpt såvel

som deres problemer og udfordringer, hvori digitaliseringspraksisser kan have del, men ikke nødvendigvis har det.

Materiel deltagelse som potentiale for rekompositionering

I dette afsnit vil jeg inddrage Noortje Marres (2012) og hendes begreb om "materiel deltagelse", hvorved jeg vil diskutere Torben, Hanne og Johnny med deres dagligdags udfordringer og problemer som potentielt deltagende i forhold til emnet "digitaliseringen af borgerne" til trods for, at det ikke umiddelbart ser sådan ud. Denne form for deltagelse præsenteret i det følgende vil dog potentielt føre nogle andre problemer og dermed løsninger med sig, idet digitaliseringsproblematikken og -debatten (som præsenteret i kapitel 1) med Torben etc. som nævnt er udviskede og uklare.

Som vi så i det ovenstående, har hverken den "ensemble cast", som Torben, Hanne, Johnny, Lise eller Addelsons bedstemor er en del af, magten til at formulere og konfigurere deres problemer som offentlige problemer og har heller ikke nødvendigvis interessen i det. Hos Addelson bliver det at optræve, hvordan et offentligt problem er opstået som et sådant således et spørgsmål om/en del af det at kortlægge, hvordan viden bliver skabt og benyttet i sammenhæng med dominans. Addelson fremhæver, at en af eksperterne (som både er forsker og politiker) i bedstemorens samtid i et forsøg på at "caste" bedstemoren og andre i hendes miljø som *deltagere* i det allerede definerede offentlige problem foreslår undervisning og mere oplysning – ikke som en del af løsningen – men som del i overhovedet at få dem til at forstå og anerkende abort som et offentligt problem ("people are to be educated up to it" (Addelson 2002, 128)); den samme form for "casting" som finder sted med den offentlige sektors lancering af vejledninger om it-labyrinter, digitale ambassadører og events såsom Senior Surf Dag.

Jeg vil nu vende mig mod og diskutere med Noortje Marres (2012) begreber, idet jeg med hende foreslår Hanne, Johnny, Lise og Torben som omdrejningspunkt for en anden slags deltagelse end den, den offentlige sektor forsøger at "caste". Marres' interesse ligger i højere grad i at undersøge og pointere deltagelse, og det, hun benævner som "materiel deltagelse", som det, der kan skabe "offentligheder" (publics) og deres problemer. Marres baserer sig her på Dewey og Lipmanns pointe med at formulere "offentlighed" i flertal og dermed fjerne sig fra den Habermasiske ide om én særlig

offentlig sfære, hvorigennem man udøver sit borgerskab. Herved bryder hun i højere grad end Addelson med forestillingen om "offentlighed" som en særlig sfære, hvori problemer skal artikuleres og anerkendes af indflydelsesrige personer, inden de kan betragtes som offentlige. Med Marres' opfattelse af deltagelse og offentlighed kan jeg forstå Torben, Hanne og Johnnye som en potentiel "offentlighed"; en "offentlighed", hvorfra de offentlige problemer vokser frem gennem materiel praksis. En sådan opfattelse hviler til forskel fra Addelsons på, at "offentligheder" netop opstår, når emner, områder eller problemer bliver for komplekse, og når eksperter ikke har nogen klare svar eller definitioner. Dette tildeler netop lægmand en potentiel magt eller "agens", som Marres snarere ville kalde det, til at kunne skabe "offentligheder" og dermed, hvad der er disse "offentligheders" problemer.

I forbindelse med digitaliseringsproblematikken har eksperterne både svar og definitioner klar. Og med Marres kan man derfor sige, at der ikke umiddelbart opstår noget offentligt problem, idet Torben, Hanne og Johnny og den øvrige befolkning for den sags skyld holdes uden for processen. Muligvis har en gruppe af befolkningen i løbet af processen med at skabe de digitale løsninger fået lov til at indgå som test-personer på de digitale løsninger i såkaldte "usability tests". En sådan form for inddragelse og deltagelse kritiserer Marres dog for kun at fordre deltagelse på et "instrumentelt" niveau (se kap. 2 i Marres). På dette instrumentelle niveau forbliver den materielle deltagelse noget, der forekommer i hensigten om at lancere og implementere en teknologi som en færdig pakke, der har til hensigt at *lette* ("things to be 'made easy'" (ibid, s. 26)) borgerens hverdag i hjemmet og derfor blive målt i forhold til sin "doability" (ibid, s. 4). Hun foreslår i stedet for materiel deltagelse som et performativt fænomen; som et "*... specific mode of engagement, which can be distinguished by the fact that it deliberately deploys its surroundings, however widely these must be defined, and entails a particular division of roles among the entities involved – things, people, issues, settings, technologies, institutions and so on ... we then consider material participation as a specific phenomenon, in the enactment of which a range of entities all have roles to play.*" (ibid, s. 2).

Marres eksemplificerer sin definition af materiel deltagelse ved at studere hverdagsteknologier og udstyr knyttet til miljømæssige spørgsmål i lokale og hjemlige settings (måling af carbon-forbrug, bæredygtig levevis og såkaldte øko-showhomes).

Ifølge Marres er det, når man vender sig mod og studerer praksis i en given setting, at man åbner for muligheden for at få deltagelsens ontologi specificeret (ibid, s. 154). Materiel deltagelse i denne sammenhæng handler ikke blot om at tilskrive politiske kapaciteter til non-humane aktører og vise, hvordan disse eller teknologier performer deltagelse, hvori der ligger en antagelse om, at disse entiteters rolle er underartikuleret i den måde, deltagelse er blevet lagt frem under dække som "offentlig debat". Dette er, hvad Marres kalder for "konstitueret materialitet", som mange STS-studier ifølge hende har beskæftiget sig med at beskrive og lægge frem (ibid, s. 65).⁵⁶ Dette er på sin vis, hvad jeg gør i afhandlingens kapitel 1, hvor jeg bl.a. fremskriver teknologi (den offentlige sektors digitale løsninger) som indeholdende en specifik politik og som performende en specifik digitaliseringsvirkelighed med en specifik relation mellem teknologi og borger. Snarere er det dog vigtigt ifølge Marres at medtage i undersøgelsen af deltagelse, hvordan en teknologi eller noget materielt udstyr bliver præsenteret som det, der muliggør en distinkt materiel form af deltagelse – det, hun kalder for "konstituerende materialitet":

"... we should not just consider how material entities enter into the enactment of participation – to a certain extent this question is addressed by the device itself – but how the material form of participation is actively accomplished with the aid of devices. Technology, that is, is here used to achieve the materiality of participation as a performative effect." (ibid, s. 66).

Når man ser på materiel deltagelse som "konstituerende materialitet", kan dette ifølge Marres udspecificeres til det, hun med Helen Verran kalder for "de-composition" og "re-composition" (Verran 2012, i Marres 2012, s. 66). Marres forklarer disse to forskellige former for komposition afledt af begrebet om konstituerende materialitet ud fra et eksempel om en tekande, der (ud fra en sammenligning med en befolknings resterende energiforbrug) kan fortælle sin ejer, hvornår det ud fra et miljømæssigt hensyn er et godt tidspunkt at lave te.

⁵⁶ Herved markerer Marres sit tilhørsforhold til post-ANT snarere end til klassisk ANT og til tidligere STS, som hun altså her kritiserer for at forblive i en socialkonstruktivistisk beskrivelse af, hvordan teknologi og materialitet er konstrueret på en måde, hvori der i denne konstruktion bliver indskrevet en bestemt form for politik, og som dermed virker som deltager i en offentlig debat.

Ifølge Marres er den miljøvenlige tekande med til at "de-compose" eller på dansk "dekompositionere" (nedbryde i dele)⁵⁷ den hverdagsagtige materielle rutine, det er at lave te, i konstituerende elementer og vilkår såsom elektricitetsforsyningen, hvad tid det er på dagen og energiudledningen associeret med el-produktion. Marres' pointe er, at denne særlige tekande ved at fortælle en, at man "lige skal vente lidt med at lave te" på *samme tid*, som den kan siges at "de-compose" kan siges at "re-compose" (omkomponere) den rutine, det er at lave te som en aktivitet, i hvilken det er muligt at tage miljømæssige, tekniske og sociale vilkår i betragtning. Tekanden kan altså siges at "nedbryde" den proces det er at lave te i dele, *samtidig med* at denne proces kan blive "rekompositioneret" (omarbejdet). Det er således, når tekander, teknologier eller andre materielle entiteter - ofte ifølge Marres ved at være eksperimentelle - er "re-konstituerende" for vores dagligdags rutinemæssige gøremål, at disse bliver en måde, hvorpå vi kan engagere og interagerer med og skabe det, Marres (i forlængelse af Annemarie Mols koncept om "ontologisk politik") kalder for "materiel politik" (se kap. 5 i Marres 2012).

Med henblik på at opnå en større forståelse af begreberne om "dekomposition" og "rekomposition" og dermed bedre kunne diskutere disse begreber i forhold til Torben, Hanne, Johnny og Lise vil jeg nu diskutere disse begreber, som Marres henter hos Verran med et eksempel, som Verran og Winthereik fremdrager i deres tekst om de etnografiske fortællinger (Winthereik & Verran 2012). Eksemplet bliver hos Verran og Winthereik formidlet som fortællingen om June og den magiske database.

Til at begynde med er databasen "bare" et system, hvori June, som er ansat i en større miljøorganisation, kan observere og evt. kommentere på eksterne deltagere og interessenters evaluering af, hvordan det projekt, hun leder, skrider frem. Etnografen er på feltarbejde i Junes organisation og er overordnet interesseret i at studere "monitorering" og "partnerskaber" i større organisationer, hvorfor hun spørger til Junes arbejdsgange, hvori databasen indgår som et monitoreringsredskab for, hvordan Junes projekt forløber. Databasen er således en del af Junes mange arbejdsgange, som hun

⁵⁷ På dansk betyder "dekomposition" også at nedbryde og er associeret med den proces, der sker i naturen, når døde planter, dyr og andre organismer nedbrydes vha. f.eks. bakterier, som er den vigtigste nedbryder. Organiske stoffer har alle vigtige funktioner i levende organismer, men kan først genbruges og indgå i andre forbindelser, når der er foregået en nedbrydning. De organiske kulstof- og kvælstofforbindelser skal nedbrydes til enklere bestanddele, og råstofferne frigøres, før de igen kan udnyttes som fx næringsstof (Gyldendal - Den Store Danske 2014e).

bekymrer sig for. Men hun bekymrer sig i lige så høj grad for sin status som alenemor, og at hun ikke kan bruge så meget tid på sit arbejde som sine mandlige kollegaer; bekymringer, som etnografen regner med skal være omdrejningspunktet for hendes studie. Databasen bliver først magisk, idet den på egen hånd uden Junes vidende synes at have gjort noget af det arbejde, som ellers var Junes. For forskeren implicerer den magiske database, at forskeren må "dreje sig" og ændre sin erkendelsesinteresse i og med, at databasen peger på, at der er andre udfordringer og spørgsmål, der er mere presserende at beskæftige sig med end dem, der var udgangspunktet for undersøgelsen af June og hendes organisation. Det er således ikke længere problemerne omkring det at være kvinde i en organisation, der er interessant at belyse, men med opdagelsen af databasen som magisk helt andre udfordringer og spørgsmål, der relaterer sig til organisationen, og hvad det arbejde, databasen foretager, implicerer for June og de andre i organisationen såvel som – i et større perspektiv – for fordeling af udviklingsmidler i forbindelse med projekter i relation til udviklingslande. Databasen bliver ved sin magi netop ikke blot et redskab, hvormed man kan monitorere partnerskaber, men er nu pludselig med til at *skabe* og *forme* disse. Winthereik og Verran benytter fortællingen til at vise det epistemologiske og ikke mindst ontologiske skred, der sker, idet databasen virker som den brune plamag, der får både June og forskeren til at blive "disconcerted". Dette bevirker, at databasens agens eller deltagelse drejer dem begge, hvorved de begge ændrer fokus. Som denne fortælling om den magiske database hentet hos Winthereik og Verran bliver eksempel på, bliver databasen først magisk, idet den på uforudseelig vis agerer "på egen hånd" og dermed performer sig som "konstituerende materialitet".

På samme vis som den miljøvenlige tekande kommer databasen som magisk til at pege på en rutinemæssig evalueringsprocedure på en arbejdsplads som bestående af data, som de involverede parter hver især byder ind med i en særlig rækkefølge: databasens digitale skema, hvordan databasens informationer viser sig for hver enkelt, hvordan informationen bliver "trukket ud" af databasen, og hvad den bliver brugt til. I fortællingen om June og databasen er det magiske ved databasen altså, at den fortæller June noget helt andet, end den plejer, hvilket svarer til den "dekomposition" Marres' tekande har for den dagligdags gerning, det er at lave te.

I en sådan re-præsentation af ellers rutineprægede hverdagsaktiviteter og arbejdsgange sker der altså en "dekomposition" (nedbrydning i dele) af disse. Ved at et objekt eller et subjekt viser sig som magisk, og man drejer sig og blive re-præsenteret for dette, sker der i denne bevægelse en sammenligning mellem objektet eller subjektet selv; tilsvarende det, som Strathern som nævnt i kapitel 3 omtaler som en sammenligning med tingen eller subjektet selv, og som Strathern eksemplificerer med Haraways cyborg-metafor. Ved at man bliver re-præsenteret for tekanden såvel som databasen, kommer hverdagsaktiviteten, det er at lave te og det at indregistrere i et databasesystem, til at pege tilbage på sig selv og bliver derved sammenlignet med sig selv. Derved er det ved en sådan re-præsentation af objektet eller subjektet selv, at "det andet" eller eksotiske i tingen selv bliver tydeliggjort. Hvor der hos Marres til gengæld sker en "rekomposition" *samtidig* med dekompositionen, bliver dette hos Winthereik og Verran kun foreslået som et *potentielt* udfald af fortællingen om den magiske database.

En rekomposition for databasens vedkommende ville indebære, at den på magisk vis ikke blot ville dekompositionere den arbejdsrutine, det er at indregistrere i databasen, men at den simultant ville antage agens nok til at rekompositionere de involverede entiteter; her ting, mennesker, emner, spørgsmål, settings, teknologier, organisation osv. I en sådan rekomposition ville det således være databasen, der i højere grad kunne siges at konfigurere organisationen frem for den anden vej rundt, som tilfældet er i min fortælling om den koncernfælles hjemmeside, der indleder dette kapitel. Hos Winthereik og Verran sker en sådan rekomposition dog ikke nødvendigvis simultant med dekompositionen, og det er altså ikke databasen alene, der kan lede til materiel deltagelse i den form, vi ser hos Marres med den miljøvenlige tekande. Man kan altså sige, at der hermed er grænser for databasens magi. Den magiske database som brun plamage drejer forskeren og også June, og dekompositionerer dermed en arbejdsrutine. Dette får *muligvis* June og den resterende organisation og omgivelser til at "rekompositionere" (omkomponere) arbejdsgange, som evt. kan lede til deltagelse i form af organisationsændringer og nye politikker. Pointen er netop, at det bl.a. er op til forskeren via eksempelvis sine etnografiske fortælling at gøre organisationen og databasens omgivelser opmærksom på dette og derved lede til en sådan.

Det er nu oplagt at spørge med Torben, Hanne, Johnny og Lise, om de er "magiske nok" eller – sagt med andre ord – har agens nok til også at rekompositionere deres

omgivelser og den virkelighed, de er en del af. Starter jeg med Torben og drejer mig med ham, er det nu Torben, der træder tydeligt frem. Han er nu "tydelige" Torben, som er ligeglad med borger.dk, som hjælper sin familie som far, ægteemand og søn med sine laminerede vejledninger og ved altid at stå til rådighed som den digitale hotline. Og det er herved, at Torben bliver magisk. Vi kunne kalde ham den magiske digitale hotline. Men for hvem er Torben magisk? Som digital hotline "dekompositionerer" Torben aktiviteten at tænde for tv'et eller at købe tøj over nettet, hvis dele minutiøst ekspliciteres i Torbens laminerede vejledninger. Jeg mener, at man kan tale om, at Torben som digital hotline simultant "rekompositionerer" det at tænde for tv'et eller at shoppe over internettet; en aktivitet, hvor det er muligt at tage familiemæssige og teknologiske vilkår i betragtning og evt. at omkomponere og forårsage ændringer i sociale og teknologiske strukturer og relationer i hjemmet.

Hvor man kan argumentere for, at Torben som digital hotline kan siges at være magisk for de relationer, der indgår som en del af hans nære familie og for mig som forsker, idet han får mig til at dreje mig og se "digitaliseringen af borgerne" og digitaliseringsproblematikken som situeret, er det dog tvivlsomt, at dette vil være tilfældet for en bredere skare; her inklusivt folk i Digitaliseringsstyrelsen og andre interessenter i digitaliseringsdebatten. Ligesom for databasens vedkommende kan man altså tale om, at jeg som forsker skal påtage mig agens i forhold til at udbrede og formidle Torben som magisk, hvorved dette først derefter potentielt kan lede til en "rekomposition" af, hvordan digitaliseringen af borgerne tænkes og gøres i den offentlige sektor og af digitaliseringsproblematikken som offentligt problem.

Hvor de, der bruger den magiske tekande, interessenter inden for miljøet såvel som politikere, sandsynligvis alle kan se det magiske i tekanden og dens potentiale som "materiel deltagelse" i en miljødebat, er Torben sandsynligvis knapt så "magisk" (eller magtfuld formuleret med Addelson) i forhold til den offentlige sektor, interessenter inden for digitalisering, politikere etc. Hvor de magiske egenskaber således er umiddelbart iøjnefaldende og relevante for den virkelighed, tekanden indgår i som opmærksomhedsskabende for en miljødebat og miljørigtig bølge, vil det sandsynligvis være sværere at se Torben, såvel som Hanne og Johnny som relevante for den eksisterende digitaliseringsvirkelighed og -problematik som andet end nogle næsten "usynlige" borgere (brune plamager), der efter alt at dømme vil bidrage til de 80%. Det

forekommer mig således, at tekanden formår at synliggøre sig selv som magisk i de situationer, settings og debatter, den er en del af, hvor arbejdet med at få andre til at dreje sig og dermed synliggøre Torben etc. som magiske og gøre dem relevant for en større sammenhæng end deres nære familier er op til forskeren (mig). Det vil således kræve et arbejde for mit vedkommende – både det at få folk til at dreje sig og dermed få gjort dem synlige, og at de som magiske – som henholdsvis digital hotline, cyborg Hanne/udestue, Lise/mor til en rigtig familie og Johnny/Facebookhilsen – overhovedet er relateret til en diskussion af, hvad "digitaliseringen af borgerne" og "digitaliseringsproblematikken" er.

Sammenfatning

Dette kapitel er et gensyn med digitaliseringsproblematikken lagt frem i kapitel 1, hvor jeg vælger at gense den med Addelson som et offentligt problem. Ved dette bliver det tydeligt, hvordan viden bliver skabt i en proces og bliver gjort eller konfigureret som et samfundsproblem, der moralsk set vedrører os alle, og som det derfor synes nærmest umuligt at undslå sig. Jeg fandt frem til, at digitaliseringsproblematikken bliver skabt og indrammet som offentligt problem ud fra udsagnet om, at borgerne i Danmark skal digitaliseres (objective condition), og at nogle borgergrupper ikke har de nødvendige it-kundskaber eller kompetencer til at blive digitaliserede, hvilket koster samfundet penge og betyder, at disse grupper risikerer at blive "tabt" af samfundet og gå til grunde i den digitale bølge (morally relevant consequence). Tilsyneladende er der altså enighed om, at der eksisterer en digitaliseringsproblematik, men hvor der af den offentlige sektor ikke så underligt lægges mest vægt på den objektive betingelse (objective condition) om, at borgerne i Danmark skal digitaliseres bl.a. via digitale løsninger stillet til rådighed af den offentlige sektor selv, lægges der af medierne og andre kritiske røster mest vægt på de moralsk relevante konsekvenser.

Alle disse interessenter, som også kan bestå af materialer, teknologier og undersøgelser, udgør tilsammen det, som Addelson kalder en "ensemble cast", hvor borgerne indgår og er indskrevet i bestemte subjektpositioner med mere eller mindre mulighed for at handle. De 20% eller de it-svage, handicappede, ældre etc. er således "cast" til ikke at være i besiddelse af agens i forhold til den objektive betingelse og kommer derfor til at udgøre den moralsk relevante konsekvens i selve problemet. De 80%, som er Torben etc., er derimod "cast" som selvfølgelige brugere af de digitale løsninger stillet til

rådighed og påskrevet af den offentlige sektor og dermed som værende i besiddelse af præcis den rette mængde it-agens til at forsvinde helt ud af digitaliseringsproblematikken som offentligt problem.

Dette er desuden, hvad jeg på billedlig vis illustrerer med Winthereik og Verrans eksemplificering inspireret af Latours tekst om Holbein-maleriet af ambassadørerne; nemlig hvordan Hanne, Johnny, Torben og Lise fremstår utydelige og som uformelige brune plamager, når digitaliseringsproblematikken og digitaliseringsambassadørerne er dem, der fokuseres på. Omvendt viser jeg også – med dette Holbein-maleri som eksempel – hvordan Hanne, Johnny, Torben og Lise, når man drejer sig, nu pludselig er dem, der fremtræder klart. Denne bevægelse, hvor man som forsker og læser af den etnografiske fortælling om Hanne, Johnny, Torben og Lise drejer sig, muliggør en sammenstilling og sammenligning af *både* det hele billede og plamage-delen *og* en intern sammenligning mellem den brune plamage og den brune plamage som kranie. Dette svarer til en sammenligning mellem de digitale ambassadører (digitaliseringsproblematikken) med Torben (en sammenstilling jeg allerede foretog i kapitel 5 med Torben og it-labyrinten) *og* en sammenligning mellem den utydelige Torben som brun plamage og den tydelige Torben. Denne bevægelse implicerer det dobbeltsyn, hvoraf et "dual moment" opstår. Et sådant "dual moment" muliggør altså en sammenligning internt i objektet eller subjektet selv, hvilket er, hvad Strathern peger på, at en metafor som cyborgens også muliggør (se afhandlingens kap. 3), men som nu er blevet eksemplificeret og nuanceret via Holbein-maleriet.

Med Addelson har jeg altså vist i dette kapitel, hvordan digitaliseringsproblematikken bliver konfigureret som offentligt problem med dertilhørende indbyggede løsninger. I dette offentlige problem er Torben som nævnt sløret, uidentificerbar for nærmest at forsvinde væk. I stedet er det de 20% it-svage, som der fokuseres på, og som derfor træder tydeligt frem som kernen i problemet; de *bliver* selve digitaliseringsproblematikken. Med Addelson tilbydes man at se det offentlige problem som en konfiguration, hvori bestemte grupper bliver "underlagt", og hun betragter dermed konfigurationen af et offentligt problem som en del af at etablere et dominansforhold. Efter at have drejet sig med Torben og dermed have set på digitaliseringsproblematikken gennem ham sløres det offentlige problem og med dette dets dominansforhold. Torben er altså ikke en del af det dominansforhold, som bliver

konfigureret i digitaliseringen som offentligt problem, og jeg kan altså ikke sige, som Haraway og Addelson (og for den sags skyld andre feminister), at jeg med Torben tager den "underlagtes" (subordinates) position.

I dette kapitel har jeg foreslået Noortje Marres og hendes udlægning af det, hun kalder "materiel deltagelse", som fordrer en politisk og demokratisk deltagelse på en anden måde end den, der af den offentlige sektor i forbindelse med digitaliseringsstrategien er tænkt praktiseret af borgerne, som noget der kan hjælpe mig til at svare på dette. Det er en form for deltagelse, som Marres udvikler med baggrund i pragmatisterne John Dewey og Walter Lippmanns tanker om, hvordan "offentligheder" (publics) opstår (Marres 2012). Som jeg har vist i foregående afsnit, rummer materiel deltagelse materialitet (her teknologi) som "konstitueret materialitet" – dvs. hvordan noget er konfigureret som en bestemt teknologi eller netværk – og "konstituerende materialitet" – dvs. hvordan en teknologi eller netværk deltager i verden og i samspil med denne medvirker til at "dekompositionere" og "rekompositionere" den virkelighed, de er en del af. Ved igen at inddrage vokabularet hentet i Winthereik og Verrans tekst og sætte dette i forhold til Marres', har jeg vist, hvordan man via materialitet som konstituerende re-præsenteres for de aktiviteter og settings, som er den virkelighed, materialiteten er skabt af, hvorefter denne potentielt rekonstrueres (omkomponeres).

Til forskel fra den miljøvenlige tekande er det dog i tilfældet med den magiske database såvel som Hanne, Johnny, Torben og Lise ikke nødvendigvis tale om, at der simultant med "dekompositionen" også sker en "rekomposition". Som belyst synes der faktisk at finde en dekomposition *såvel* som rekonstruktion sted i eksemplerne med Torben, Hanne og Johnny, men som for den magiske databases vedkommende sker denne rekonstruktion kun i det, man kunne kalde det nærmeste netværk, som for Torben etc. vedkommende består af både familiemedlemmer, teknologier og artefakter og mig som forsker. For interessenter i et lidt større netværk kan det dog umiddelbart være svært at se, hvad Hanne, Johnny, Torben og Lise som magiske har med digitaliseringen af borgerne i Danmark og digitaliseringsproblematikken at gøre. Hvor det lader til i eksemplet med tekanden, at denne indgår i arbejdsgange og aktiviteter, som den også som magisk indvirker i som konstituerende materialitet, og derved ikke er så svær at få øje på og anerkende som deltagende i en miljødebat og -problematik, kan dette ikke

tilsvarende siges at gælde for Torben etc. i forhold til digitaliseringsdebatten og -problematikken.

Jeg må derfor vende tilbage til teksten af Winthereik og Verran og deres bud på, hvad forskerens arbejde i at udbrede noget og "intervenere", som de kalder det, i andre netværk, der ikke af sig selv på materiel deltagende vis simultant bliver "dekompositioneret" og "rekompositioneret", består i. Deres bud er som nævnt her at intervenere via fortællinger, som har brune plamager som omdrejningspunkt. Via fortællingerne må man dog formidle, hvordan man med denne drejer sig, hvorefter den brune plamage viser sig som magisk. For forskeren er dette ikke blot et spørgsmål om valg, idet det at erkende noget som magisk, fører implikationer med sig, som har ontologiske forpligtelser. Ved at have drejet mig og anerkendt Torben som magisk digital hotline og derved som konstituerende for og deltagende i en virkelighed, der både handler om ham som far, søn og ægtemand og som deltagende i digitaliseringen af borgerne, kan man tale om, at jeg selv bliver "rekompositioneret" til at formidle ham som magisk. I tilfældet med June og den magiske database virker det plausibelt, at ikke blot June og de af hendes kollegaer, der til dagligt er i berøring med databasen, erkender implikationerne af databasen som magisk og som potentielt "rekompositionerende", men at den resterende organisation også vil kunne dette, skulle forskeren netop formå at formidle til organisationen og beslutningstagerne og få disse til at dreje sig. Dette synes dog mindre sandsynligt for mit vedkommende. Således er det langt fra givet, at selvom jeg fik beslutningstagere og interessenter i den offentlige sektor eller i den offentlige debat til at dreje sig med mig og erkende Hanne, Johnny, Torben og Lise som magiske og som dermed rekompositionerende for den hverdag, de er en del af, at en naturlig følge af dette ville være, at de anerkendte disse som havende noget som helst at gøre med den offentlige sektors "digitalisering af borgerne" og digitaliseringsproblematikken relateret til denne.

Med diskussionen i dette kapitel med Addelson, Winthereik og Verran og Marres har jeg været inde på, hvad det ifølge dem vil sige at fremsætte kritik og intervenere med det, man skriver. Jeg vil fortsætte denne diskussion i det følgende afsluttende kapitel i forhold til ovennævnte udfordring, som handler om, hvordan jeg sandsynliggør sammenhængen mellem Torben etc. og den offentlige sektors digitalisering af borgerne over for den offentlige sektor selv eller andre "indflydelsesrige kræfter" (for at benytte

Addelsons formulering). Dette er en udfordring, idet der netop ikke synes at være en entydig konsekvens for digitaliseringspolitikken i, at relationen mellem teknologi og menneske viser sig på en anden måde med Hanne, Johnny, Torben og Lise end den gør i den offentlige sektors digitaliseringspolitik.

Konklusion og diskussion

Gensyn med "digitaliseringen af borgerne"

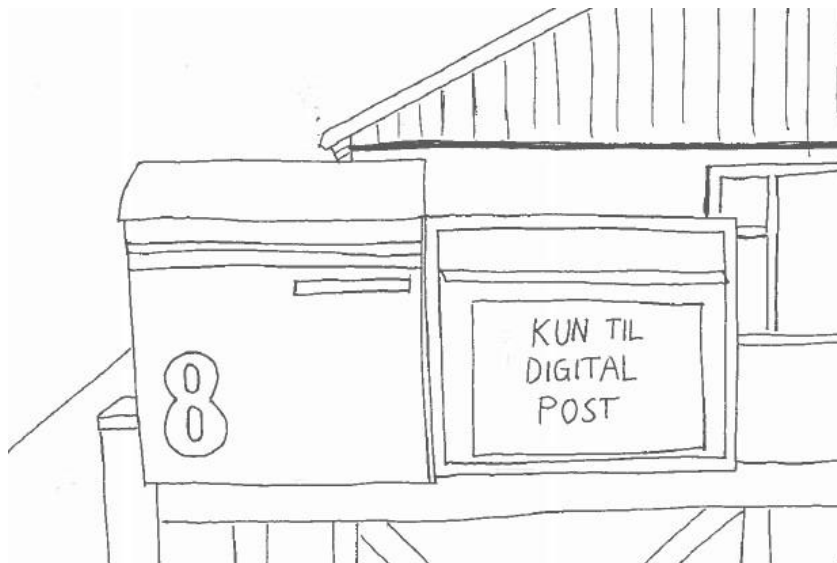
Denne afhandling er udsprunget af en interesse for at analysere relationen mellem digitalisering og borger gennem et kvalitativt empirisk feltstudie af borgere i deres hjem. Afsættet for et sådant studie er den offentlige sektors digitalisering af borgerne i Danmark. Gennem feltstudiet hos borgerne er det mit sigte at kunne diskutere den relation mellem teknologi og menneske, der kommer til udtryk i den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Jeg indleder afhandlingen med at undersøge, hvordan denne digitalisering af borgerne giver udtryk for en teknologisk determinisme, hvor digitale løsninger (digitale systemer udviklet af den offentlige sektor selv) betragtes som netop *løsninger* på nogle udfordringer eller problemer, borgerne måtte have i deres hverdag, som dog aldrig ekspliciteres af hverken den offentlige sektor eller borgerne selv. Hvad disse udfordringer og problemer end måtte være, bliver de digitale løsninger altså det, der skal implementeres hos borgerne, og som i takt med denne implementering ikke blot gør borgerne mere selvhjulpne og moderne, men også bidrager til at skabe et mere moderne samfund og offentlig sektor. Digitaliseringen af borgerne bliver derved en bevægelse eller proces, som initieres af den "uundgåelige digitalisering", som i form af digitale løsninger injiceres og optages ude hos borgerne (privat), hvorved de ved brug af disse løsninger bidrager tilbage til en effektivisering og modernisering af såvel den offentlige sektor samt samfundet som helhed (offentlig).

I denne proces, hvor digitaliseringen af borgerne purificeres til at handle om teknologien, de digitale løsninger, bliver der etableret et center (staten) og en periferi (borgerne), hvor borgerne bliver givet specifikke (og begrænsede) handlemuligheder for at udøve og bidrage til offentligheden og en offentlig debat. Denne specifikke digitalisering af borgerne, som fører et specifikt problem og løsning med sig og dermed implicerer specifikke handlemuligheder og grupperinger af borgerne, fordrer altså også en "deltagelse", som til forveksling kunne minde om Marres' "materielle deltagelse". Med Marres begreber, hvormed jeg diskuterede Hanne, Torben og Johnny i forrige kapitel, kan man sige, at den offentlige sektors digitale løsninger fordrer materiel deltagelse, idet teknologier eller systemer også her, som i eksemplet med tekanden, er tænkt som "dekompositionerende" og "rekompositionerende" for borgernes dagligdag

og via hvilke, man i den offentlige sektor forestiller sig, at borgerne deltager i og styrker deres deltagelse som demokratiske borgere.

Tager man "den digitale postkasse" som eksempel, som altså her pr. november 2014 er blevet obligatorisk for alle (med mindre man er blevet fritaget), kan man sige, at den "dekompositionerer" den dagligdags handling, det er modtage post og tømme sin postkasse. Derudover kunne man argumentere for, at den digitale postkasse simultant "rekompositionerer" handlingen "at modtage og åbne sin post", så dette nu skal ske via en digital teknologi, hvilket netop omformer borgernes dagligdags handlinger og dermed omstrukturerer arbejdsgange for både borger og offentlig sektor. Når den digitale postkasse ikke på "eksperimenterende vis", som Marres ville udtrykke det, er udviklet af og hos borgerne og derved kan siges at komme ud af en praksis hos borgerne selv, men i stedet af den offentlige sektor, synes der at opstå en kløft eller en diskrepans mellem objekt og praksis. Objektet, den digitale postkasse, er således en teknologi, der synes løsrevet fra den praksis, det er at tømme sin postkasse. Og det kan således ikke siges at være teknologien i sig selv, der simultant er skabt af (det som dekompositionen peger på) og skaber (rekompositionerer) den praksis, den indgår i. Der er muligvis snarere tale om, at den digitale postkasse afspejler en praksis i den offentlige sektor selv, der har at gøre med den offentlige sektors egen effektivisering og ambition om besparelse på porto (Berger 2014).

Skulle man tage konsekvensen af Marres' "materielle deltagelse", skulle den digitale postkasse i sig selv ved sin egen materielle deltagelse (ikke at forveksle med teknologisk determinisme) rekompositionere omgivelserne således, at hele kampagnen for digital postkasse og de 7000 ambassadører ville være overflødige. Et eksempel på, at en borger selv har forsøgt at skabe en sammenhæng mellem den digitale postkasse (objekt) og praksis (det at tømme sin postkasse) ses ud af nedenstående foto:



Figur 7: Foto bragt i Fyens Stiftstidende, d. 1.11.14, (Bagsiden), indsendt til avisen af en borger i Middelfart.

NB! Da jeg ikke har rettighederne til fotoet, har jeg valgt at gengive det som en tegning i denne offentligt tilgængelige version af afhandlingen.

Denne fysiske digitale postkasse, som hænger ved siden af den almindelige postkasse, afføder et umiddelbart grin – måske endda en følelse af "disconcertment" – idet den ret præcist peger på det, der bliver problemet for borgerne; nemlig at den digitale postkasse ikke svarer til borgernes daglige praksisser, hvorfor de enten glemmer at "tømme" den digitale postkasse eller simpelthen blot er ligeglade med den. Og så bliver det overflødigt, at de er i besiddelse af alle de it-kvalifikationer, der skal til for at kunne betjene den digitale postkasse.

Dette er også, hvad mine eksempler med Hanne, Johnny og Torben peger på; nemlig at digitaliseringen indgår i det, man med Marres kunne kalde materielle deltagelse inden for Hanne, Johnny og Torbens dagligdags praksisser eller netværk, som bl.a. udmønter sig i udestuer, Facebook-hilsner til afdøde mostre og Torben som digital hotline og ophav til diverse laminerede vejledninger; i disse dagligdags netværk er de alle cyborgs.

Pointen er, at de her ikke kan siges *ikke* at være digitaliserede borgere, men de kan heller ikke siges at være det – i hvert fald ikke i den form, der er lagt ud af den offentlige sektor. Og det er ikke nødvendigvis, fordi de bevidst har valgt det fra; det er blot ikke en del af deres daglige praksisser, og muligvis er de derfor ligeglade.

Det er dog først efter at have undersøgt den offentlige sektors "digitaliseringen af borgerne" med Hanne, Johnny og Torben, og ved at "dreje mig" og derved antage et dobbeltsyn, der gør mig i stand til at se den offentlige sektors digitalisering af borgerne og den medfølgende digitaliseringsproblematik som situeret. Efter at jeg har drejet mig, og Hanne, Johnny og Torben nu står klart og tydeligt frem, bliver det ikke blot muligt at analysere frem, hvad det offentlige problem synes at forskyde sig til og blive for den offentlige sektor; nemlig at der synes at være en kløft mellem objekt (digital løsning) og praksis; men også at se og beskrive, hvad praksisser hos borgerne består i, hvori der er indrullet andre udfordringer og problemer, som dog ikke nødvendigvis udelukker digitale systemer og teknologier som dem forsøgt implementeret af den offentlige sektor.

I formidlingen af Hanne, Johnny, Lise og Torbens daglige praksisser, udfordringer og problemer som indvirkende på og dermed potentielt rekompositionerende for, hvordan man kan gense og måske endda gentænke digitaliseringen af borgerne, synes den offentlige sektors netop identificerede problem, som består i kløften mellem objekt og praksis, også at blive mit. Som nævnt i forrige kapitel rekompositionerer de praksisser fremanalyseret med Hanne etc. ikke af sig selv den eksisterende digitalisering af borgerne, digitaliseringsdebat og -problem, idet disse synes at befinde sig i et helt andet netværk. Det lader i stedet til, at det er mig, der skal gøre dette arbejde (for at benytte en Latoursk term). Dette vender jeg tilbage til nedenfor i det afsnit, der handler om, hvordan jeg mener at kunne bidrage til den igangværende digitaliseringsdebat med denne afhandling.

Først vil jeg adressere mine forskningsformål som formuleret i afhandlingens indledning som vha. teoretisk og metodisk begrebsliggørelse er blevet præciseret løbende gennem afhandlingen. Dette afspejler en forskningsproces, som kendetegnes ved at være en iterativ proces, hvor teori til at begynde med har indtaget en mere heuristisk position. Under skriveprocessen har teorien dog indtaget en mere

definerende rolle og tilbudt mig et sprog; alternativt til det, jeg bliver tilbudt i materialet fra den offentlige sektor og i de undersøgelser og studier om digitaliseringen af borgerne i Danmark, som jeg ridsede op i indledningen. Dette har betydet, at jeg har måttet præcisere mine forskningsformål løbende i afhandlingen.

Dernæst vil jeg fortsætte kapitlet med at diskutere, hvad jeg forstår ved det at bidrage. Det at benytte sig af en begrebsliggørelse hentet i feltet STS har netop implikationer for dette. For til sidst at komme med bud på, hvad denne afhandling bidrager med til henholdsvis den teoretiske/metodiske litteratur (feltet STS) og til den offentlige sektors "digitaliseringen af borgerne" og den relaterede digitaliseringsproblematik.

Gensyn med forskningsformål

Jeg lagde ud med et forskningsformål, som overordnet lød på at analysere og diskutere "relationen" mellem "teknologi" og "menneske", som den er planlagt praktiseret i den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Afhandlingens forskningsformål var for det første at undersøge, hvordan denne relation kan forstås, når den analyseres ud fra et kvalitativt empirisk feltstudie af borgere i deres hjem i en kombination med begreber hentet i feltet STS, og for det andet at diskutere, hvilke implikationer en sådan analyse kan have for den offentlige sektors digitaliseringspolitik og medfølgende digitaliseringsproblematik.

Jeg har løbende i afhandlingen kunnet præcisere dette formål, eftersom jeg gennem begreber i STS (jf. kap. 2) er blevet tilbudt at undersøge og præcisere, hvad jeg forstår ved "teknologi" og "borger" og endnu vigtigere: *relationen* mellem disse. Sådan at "digitaliseringen af borgerne" nu kan forstås som en emergent kontingent praksis, udgjort af et aktør-netværk, som performes eller *gøres* af heterogene aktører, som kan være mennesker, teknologi, materialitet og diskurs. Jeg har ligeledes kunnet belyse *relationen* mellem disse aktører og det netværk, de er med til at skabe, som et cyborg-forhold, og at *både* relationen mellem aktører og mellem aktør og netværk relaterer sig og er afhængige af hinanden i et sådant forhold.

Ligeledes er det blevet præciseret og diskuteret, hvad afhandlingen forstår ved et empirisk feltstudie, og hvad dette har bestået i. Endvidere har afhandlingen præciseret, hvordan dette empiriske feltstudie hos borgerne i deres hjem fungerer som en perspektivering af og supplement til den offentlige sektors digitalisering af borgerne,

som sammen med den teoretiske begrebsliggørelse bidrager til at forstå, belyse og diskutere relationen mellem teknologi og menneske, som den fremgår i den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Den relation mellem "digitalisering" og "borger", der analyseres frem via det empiriske feltstudie og begreberne i STS, skal således ikke forstås som en afløsning af de konsekvenser og den virkelighed, den offentlige sektors "digitalisering af borgerne" skaber. Sidstnævnte er som nævnt ikke mindre sand, men eksisterer simultant med Hanne, Johnny og Torbens virkeligheder; det at "dreje sig" giver dog mulighed for at betragte den offentlige sektors digitalisering af borgerne som "situeret" og giver mulighed for at diskutere denne og digitaliseringsproblematikken uden at hænge fast i opdeling i de 80/20 og problematiseringen af enten den ene eller anden gruppe.

En implikation af kapitel 5 og analysen af Torben og it-labyrinten kunne netop være at bestemme den offentlige sektors problem til at forskyde sig, så det nu handler om Torben og potentielt de resterende i gruppen på de 80% som udgørende det nye problem i tilknytning til "digitaliseringen af borgerne". Her ville Torben som øjensynlig ikke-bruger af borger.dk blive positioneret som udgørende det nye digitaliseringsproblem. Dette ville dog være at foretage det, Haraway (1987) kalder for en "reversal", hvorved man forbliver i allerede eksisterende og konventionelle kategorier, som ofte tages for givet. Dette er også, hvad Grint og Woolgar (1997) leder os frem til med deres eksempel om "Deux ex machina" (Guden i maskinen), hvor de ligesom Haraway taler for, at man i stedet for i en kritik af den "eksisterende gud" og en argumentation for at erstatte den med en ny og egentlig "sand", stiller spørgsmålstegn ved dens eksistens gennem studier af, hvordan den praktiseres. I stedet for at diskutere, hvorvidt problemet er at finde i den ene eller anden gruppe af borgere, forslår denne afhandling i tråd hermed, at man i stedet for at antage et dogmatisk "enten-eller-perspektiv", forsøger at rumme et "både-og" (Latour 1993[1991]; Verran 2001, Winthereik & Verran 2012). I et sådant perspektiv giver det netop ikke mening at betragte Torben, Hanne, Johnny og Lise som enten "it-fortrolige" eller "it-fremmede" eller som hørende til enten de 80 eller 20%, for de er netop *både-og*; ligesom kvinden Liv både "able" og "disabled". De er "dis/abled" i deres gøre af sig selv som mor, far, søn, ægtefælle, rationelle subjekter og som borgere, der nu obligatorisk skal benytte sig af bestemte digitale teknologier. Om de er digitaliserede borgere efter den offentlige

sektors model, eller om de bliver det, har således i denne optik meget lidt at gøre med deres it-niveau og -kvalifikationer.

Derved opfordrer afhandlingen til i arbejdet med digitaliseringen af borgerne at forsøge at "dreje sig" og forblive "drejet" om end for en kort stund med Torben, Hanne, Johnny og Lise længe nok til at studere dem, hvorved deres dagligdags udfordringer og problemer netop synliggøres. Dette åbner op for at kunne betragte deres daglige praksisser såvel som deres udfordringer og problemer som potentielt deltagende i en "offentlighed".

Kritik og intervention som idiotisk

Som det fremgår sidst i kapitel 6 og som nævnt ovenfor, er det dog ikke sikkert, at den offentlige sektor og andre interessenter i digitaliseringsdebatten vil kunne se, hvad Torben, Hanne, Johnny og Lise og deres dagligdags praksisser har med den digitalisering af borgerne at gøre, som pt. er under implementering i Danmark. Fokus i digitaliseringsproblematikken er som nævnt centreret om minoriteterne, der formodes ikke at være i besiddelse af de rette it-kompetencer – her forstået som "teknisk handleviden" (Hasse 2011) – hvorfor Johnny, Lise, Hanne og Torben forsvinder ud af digitaliseringsproblematikken. Selvom fokus med denne afhandling rettes mod Johnny, Lise, Hanne og Torben, er det dog ikke ensbetydende med, at dette leder til en erkendelse af, at der rent faktisk er en sammenhæng mellem deres dagligdags praksisser, hvis disse ikke åbenlyst omfatter den offentlige sektors digitale løsninger. Arbejdet for mig (for at benytte en Latoursk term) består derfor i ikke blot at dreje læseren, men også sandsynliggøre sammenhængen mellem Torben etc. og den offentlige sektors digitalisering af borgerne, over for den offentlige sektor selv eller andre "indflydelsesrige kræfter" (for at benytte Addelsons formulering). Dette er en udfordring, idet der netop ikke synes at være en entydig konsekvens for digitaliseringspolitikken af, at Torben, Hanne, Lise og Johnny gør digitaliseringen som borgere på anden vis end den påskrevet af den offentlige sektor.

Denne udfordring er knyttet til diskussionen om, hvad det er for et arbejde, jeg ser denne afhandling udføre, og hvad dette bidrager med. Dette er igen knyttet til, hvilken form for kritik og intervention, afhandlingen kan siges at foretage. Inden jeg vender opmærksomheden mod det, der er mine bud på bidrag, vil jeg diskutere ud fra de

teoretiske og metodiske implikationer i afhandlingen, hvad det vil sige at intervenere, og hvilken form for kritik og normativitet, man derved kan sige at praktisere.

Som jeg har berørt i begyndelsen af afhandlingen, svarer det at være kritisk over for den offentlige sektors "digitaliseringen af borgerne" som oftest til at problematisere digitalisering som et middel til kontrol fra statens side over for dets borgere. Af dette følger et fokus på de grupper, som springer i øjnene som de svage i denne sammenhæng; nemlig de ældre, handicappede etc. Ofte hørte spørgsmål eller udsagn, som bliver stillet af alle lige fra lægmand til akademiker, er således: "Er digitalisering ikke blot en ny måde, hvorpå staten kan kontrollere og styre borgerne?", "Digitalisering ødelægger vores sociale samvær" og "Hvad med de handicappede, ældre og etniske grupper – vil de blive ekskluderet fra vores samfund med digitaliseringen?". Dette er bestemt relevante spørgsmål at stille sig selv i forbindelse med digitalisering. Det er dog en type af spørgsmål, som fastholder og adskiller kategorierne "teknologi" og "menneske", og hvor kategoriseringen af "svage" borgere (her de it-svage) og stærke borgere" (her de it-stærke) deslige reproduceres. I en sådan type kritik forbliver den offentlige sektors "digitaliseringen af borgerne" noget, der påføres borgerne, og som betragtes som et middel til kontrol i stedet for som en mulighed for "deltagelse", som vi har set med Noortje Marres (2012).

Som nævnt ovenfor er dette en form for kritik, som Grint og Woolgar (1997) foreslår at omgå ved i stedet - gennem analyser af teknologi gjort i praksis - at stille spørgsmålstejn ved konventionelle sondringer, analyser og kategoriseringer af teknologi. Dette er også, hvad Wyatt (2008) tilslutter sig, men hun foreslår dog samtidig at tage den "teknologiske determinisme" seriøst og medregne den i vores analyser, idet hun pointerer, at denne til stadighed eksisterer i den måde, vi forstår og taler om teknologi og i den måde, vi *gør* teknologi, og at den teknologiske determinisme derfor ikke blot kan forkastes, idet den er medvirkende til at skabe den teknologivirkelighed, vi indgår i. Dermed synes hun tilsvarende Latour (1993[1991]) at ville medregne den moderne selvforståelse, som ifølge Latour er én bestemt måde at organisere verden på, hvor der problematiseres og kritiseres ud fra en fremhævelse af purifikationer frem for hybriderne. I stedet argumenterer Latour for en nuanceret form for kritik, der ifølge ham opnås ved at studere og beskrive *både* purifikationer og translationer, som eksisterer i alle samfund; både i de såkaldte "moderne" såvel som "primitive". Ifølge

Strathern ligger der da også en indbygget kritik i Latours "hybrid": "*... the very concept of the hybrid signals a critique of separations, of categorical divisions, encompassing that between the pure and the hybrid itself.*" (Strathern 1996, s. 520).

Som nævnt i kapitel 2 kritiserer bl.a. Haraway og Susan Leigh Star dog Latour og retningerne som SSK og SCOT for i for nøgterne "beskrivelser" at fokusere på "vinderne" og netværket bag dem; hvordan noget har udviklet sig til en succes og er blevet purificeret og dermed stabiliseret som en konvention eller et faktum, vi alle tager for givet (Haraway 1991; Star 1991; Haraway 1997). Haraway argumenterer for, at man i stedet ved at indtage de underkuedes position; en cyborg-position; altså minoriteternes og de marginaliseredes; erkender sin viden som situeret og ved dette opnår et større synsfelt i form af "dobbeltsynet" (double vision). I dette ligger desuden, at man ikke kan undgå at være normativ, idet man som situeret altid taler et sted fra, fra en position, uden dog at arbejde med et egentligt sandhedskriterium, hvorfor man må forsøge at ekspliciterer dette retorisk i måden, man skriver på (Haraway 1997).

Winthereik og Verran (2012) abonnerer på Haraways såvel som på Latours tankegods, men kritiserer også begge for ikke konkret nok at eksemplificere, hvordan man ekspliciterer et sådant dobbeltsyn, viden og virkeligheder som situerede, og hvad dette har af betydning for, hvordan man kritisk og normativt griber ind i verden med det, man siger (Winthereik & Verran, 2012, s. 48). Dette er i øvrigt også, hvad Marres og andre, som kan siges at tilhøre retningen post-ANT, efterlyser ved den klassiske ANT og tidlige STS-studier (Law 1999, s. 9-12; Vikkelsø 2007; Gad & Jensen 2010, s. 67; Marres 2012, s. 123-126). Winthereik og Verrans konkrete forslag og deres bidrag til denne (post-ANT) diskussion er at intervenere vha. de etnografiske fortællinger, hvori omdrejningspunktet er "den brune plamage", hvormed fortællingen leder til det dobbeltsyn, hvor man som læser "drejes" og dermed situerer både sig selv og det objekt/subjekt, man oprindeligt havde som fokus. Winthereik og Verran kalder dette for en generativ kritik. Ifølge dem er fortællingerne og de muligheder for dobbeltsyn og for at dreje sig, de bringer med sig, *selve* interventionen (Verran 2001; Winthereik & Verran 2012). Ifølge Winthereik og Verran åbner de etnografiske fortællinger op for, at man som forsker kan øjne og formidle andre virkeligheder, hvorved fortællingerne griber ind i verden på en måde, så de "bevæger" deres læser epistemologisk såvel som ontologisk til at øjne og anerkende disse andre virkeligheder. Herved foretager man

med Winthereik og Verran en såkaldt "helhed- del-generalisering" – tilsvarende Latours translation – hvormed man re-præsenterer objekt/subjekt og verden for læseren. Man må dog ifølge Winthereik og Verran endvidere overveje, hvad denne nye indsigt har af betydning for den del af maleriet (for at forblive i deres eksempel med Holbein-maleriet), som ikke er den brune plamage, men består af ambassadørerne og deres omgivelser, og hvordan man som forsker kan konstruere disse fortællinger og det, man i øvrigt siger i sammenhæng med disse, sådan at dette tydeliggøres for disse omgivelser.

Ifølge Winthereik og Verran kan etnografiske fortællinger således *potentielt* – dog ikke nødvendigvis – lede til et epistemologisk såvel som ontologisk skred. Som nævnt i forrige kapitel såvel som i begyndelsen af dette kapitel, synes der i Marres' tekande-eksempel at være en sammenhæng mellem det netværk, der udgøres af tekanden og det netværk, der udgøres af et miljø-engagement, -spørgsmål og en miljø-debat, som betyder, at tekanden tilsyneladende "af sig selv" (måske i form af sin eksperimentelle funktion? (Marres 2012, s. 123-131)) formår at rekompositionere sine omgivelser og intervenere i miljø-debatten. Dette synes dog ikke nødvendigvis at gælde for Torben som digital hotline, Hanne og udestuen, Lise og hendes "rigtige familie" eller Johnny og Facebook-hilsenen. Hvis læseren således ikke kan se, hvad Torben etc. som brune plamager har at gøre med de digitale ambassadører og det, som de repræsenterer, har jeg så meget desto mere "oversættelsesarbejde" at udføre. Dette ville svare til, at man i Holbeins samtid fik øje på den brune plamage, drejede sig med den og fik øje på kraniet, men uden at ane, hvad et kranie er, hvad det er et symbol på, og hvad det dermed peger tilbage på og kan "informere" realplanet i maleriet om. Først når man forstår dette, kan det "at dreje sig" forårsage det epistemologiske og ontologiske skred, som Winthereik og Verran taler om.

Jeg betragter altså ikke nødvendigvis de fortællinger, jeg her i afhandlingen lægger frem om Torben etc., som *i sig selv* intervenserende. I fortællingerne har jeg forsøgt at belyse Torben etc. og deres dagligdags praksisser som brune plamager. Jeg betragter dog fortællingerne som blot en del af det oversættelsesarbejde, der skal til, for at den magiske Torben kan ses som relevant og som en kritik i forhold til en digitaliseringsdebat og -problematik for både den offentlige sektors og andre interessenters vedkommende. Jeg ser det som det arbejde, denne afhandling er en del af.

Inspireret af Torbens udenomssnak som idiotisk (analysen med Stengers idiot-figur i kapitel 5), som virkende idiotisk på mig og mine analyser, hvilket alluderede mig til at stoppe op og sagte farten, vil jeg foreslå mine fortællinger samt medfølgende analyser, der udgør afhandlingens kritik som potentielt agerende idiotiske i forhold til den aktuelle digitalisering af borgerne og den medfølgende debat og problematik. Som idiot-figuren hos Stengers kan mine fortællinger og afhandlingen muligvis fungere som brune plamager, der kan få læseren til at standse og stille spørgsmål til konventioner, der tages for givet i forhold til digitaliseringen af borgerne og relationerne mellem teknologi og menneske, digitalisering og borger. Det er således i afhandlingen som potentiel bremseklods, at jeg anerkender afhandlingens kritiske såvel som interventionalistiske potentiale.

Bidrag til STS

Jeg vil her fremdrage, hvad jeg betragter som afhandlingens bidrag til feltet STS. Dette bidrag kommer i denne afhandling ikke i form af en udvikling og tilføjelse til feltet i form af et nyt teoretisk koncept. I stedet antager bidraget form af nye læsninger og eksemplificeringer af et gammelkendt og benyttet teoretisk koncept inden for STS, som sandsynliggør og udvider dette begrebs potentiale; nemlig Haraways cyborg-figur og særligt hendes udsagn om, at "vi alle er cyborgs" (Haraway 1991, s. 150).

På trods af dette udsagn er cyborgeren hos Haraway eksemplificeret som en aparte robot/menneske eller dyr/menneske. Moser og Law tager dog cyborg-figuren op igen i deres beskrivelse og analyse af den handicappede kvinde Liv (Moser & Law 1999). Her abonnerer de på Strathern og hendes udvikling af cyborgeren som metafor for ikke blot sammenligninger mellem teknologi og menneske eller dyr og mennesker, men for sammenligninger internt i et objekt eller subjekt selv. Derved afprøver jeg med Moser og Law via Strathern og de metodiske implikationer, hun sætter fokus på, ved at fremhæve sammenligningspotentialet i cyborg-metaforen, det man kunne kalde for en cyborg-metodologi. I en sådan bliver cyborg'en både det, man studerer, og den teoretiske figur, man studerer noget med. Cyborg-figuren er derved ikke afgrænset til at være noget, man studerer, men til, hvordan man betragter verden i et spaltet, men afhængigt dobbeltsyn; det som Winthereik og Verran også baserer sig på og artikulerer som et "dual moment".

Derved udforsker jeg cyborg-figuren som analytisk potentiale til bl.a. at opløse gældende kategorier og opfattelser af bl.a. subjekt, objekt og teknologi og forholder mig kritisk til disse. Jeg bygger i min analyse af Johnny og Lise (og senere også Torben og Hanne) på denne videreudvikling af cyborg-metaforen og baserer den derved på dem, der udgør majoriteten og lever op til en it-norm, som i denne sammenhæng betyder, at de udgør "normalen" og bliver glemt. Jeg får med Johnny, Hanne, Torben og Lise eksemplificeret cyborgeren som noget, vi netop alle er og som via mine fortællinger om dem og deres dagligdags praksisser har potentiale til at intervenere "idiotisk". Jeg foreslår dermed også cyborgeren i de forskellige udlægninger af den, som vi finder løbende i afhandlingen som havende sin begrænsning, hvorfor jeg må ty til Stengers' "idiot-figur" som supplerende analytisk koncept.

Stengers idiot-figur alluderer mig først og fremmest til ikke at drage forhastede konklusioner omkring Torben. Jeg kan således betragte Torbens undvigelse og hans udenomssnak som noget produktivt for min analyse uden at gå ud fra, at der "ligger noget andet bag", såsom beregnende, oprørske eller afvisende adfærd, men at han slet og ret er ligeglad. Dernæst fordrer idiot-figuren som analytisk koncept mig til at udsætte min hang til at dømme: at ville placere enten Torben eller den offentlige sektor selv som udgørende det nye problem. Dette ville svare til, hvad Haraway benævner som en "reversal". Jeg betragter mit engagement og diskussion som en videreudvikling og afprøvning af et teoretisk koncept som cyborgeren og dennes analytiske potentiale; et engagement, som jeg betragter som denne afhandlings bidrag til feltet STS.

I sidste ende kan det være generativt for mig at tilgå min egen afhandling som fungerende idiotisk i forhold til den offentlige sektor og andre interessenter i digitaliseringsdebatten. Dette ville potentielt kunne udsætte deres hang til at ville dømme eller træffe nye (muligvis) forhastede konklusioner om digitaliseringen af borgerne og digitaliseringsproblematikken. Det sidste hænger sammen med, hvad jeg betragter som mit bud på bidrag til digitaliseringsdebatten, som følger nedenfor.

Bidrag til digitaliseringsproblematikken og -debatten

Ud af dette skal også forstås, at afhandlingen altså ikke vil udpege ét nyt problem, opstille nye kategorier/typer eller komme med deciderede løsninger på den eksisterende digitaliseringsproblematik. Via mine fortællinger om Hanne, Torben,

Johnny og Lise ønsker jeg i stedet at fremhæve, at de i deres dagligdags praksisser indgår i relationer med teknologi, materialitet og diskurs på en ikke entydig vis, der ikke gør dem til *enten* digitaliserede borgere *eller* ikke-digitaliserede borgere, men at de er *både og*; simultant. Som digitaliserede borgere er de både "able" og "disabled", som de er det som far, mor, søn, ægteemand, og for Torbens vedkommende som digital hotline. Hvorfor det også bliver omsonst at forsøge at forholde dem til 80/20-målet eller til it-labyrinten. Og hvorfor det også er omsonst at forsøge at opstille nye kategorier eller typer efter en "en-mange-logik".

Når man drejer sig og i stedet holder fast i en "helhed-del-logik", er det pludselig de digitale ambassadører, den digitale bølge, digitaliseringsproblematikken og it-labyrinten, der sløres og bliver uidentificerbare og hermed udviskes også digitaliseringsproblematikken som offentligt problem i relation til den offentlige sektors digitalisering af borgerne. Og hermed udviskes også løsningerne om opkvalificering af it-kvalifikationer som recept på at skulle kunne håndtere den digitale bølge og blive i stand til at sikre sig at kunne surfe på den og dermed undgå den digitale druknede. Fokus fjernes altså ved mine fortællinger fra digitaliseringsproblematikken og dens løsninger for i stedet at fokusere på de dagligdags praksisser, som åbner op for at betragte relationen mellem digitalisering og borgerne som en cyborg-relation, der kan fungere som et supplement til at betragte relationen som en overførsel af digitale it-systemer fra offentlig sektor til borger, der enten er til skade eller gavn for borgerne i deres hverdag.

Jeg vil med afhandlingen ikke være normativ i den forstand, at jeg har til hensigt at vurdere de digitale systemer, der ønskes implementeret hos borgerne, bl.a. den digitale postkasse, som noget, der generelt er godt eller skidt for borgerne. Hvad jeg vil påpege er heller ikke, at borgerne er så forskellige, at man aldrig kan eller skal tænke i processer, systemer og deslige, som forsøger at inkludere alle. Eftersom indeværende studie peger på, at teknologi ikke blot er et statisk objekt, der kan overføres til borgerne, men i stedet noget, der bliver skabt i heterogene og til tider mangetydige relationer mellem bl.a. mennesker, materialitet og diskurs, ønsker jeg i stedet at pege på, at man godt kan have ambitionen om at udvikle en teknologi eller et system til gavn og brug for alle, men at man må opgive standardisering i den forstand, at denne teknologi eller dette system i så fald vil lede til enshed i praksis og i analytisk forstand. Det at stille

spørgsmålet om, hvem man med indførelsen af en given teknologi kommer til at ekskludere, er derfor ikke nok. I stedet burde man spørge til, hvad det er for en situation og praksis, den givne teknologi er tænkt at skulle deltage i, men først og fremmest om det overhovedet er en teknologi, der er "løsningen" i den givne situation. Med dette er det også en pointe i afhandlingen, at det ikke giver mening at privilegere "digitaliseringen" som en særlig modus eller en særlig form for teknologi, som per se leder til effektivisering og modernisering, og hvorved det tages for givet, at det vil være lettere at ændre en lokal praksis, så den passer til teknologien, end teknologien, så den passer til praksissen (Hasse & Tafdrup 2013, s. 304). Teknologier bliver til i de relationer, der udgør dets netværk og har potentiale til at deltage i verden, ligesom mennesker har det.

Som tidligere nævnt betragter jeg denne afhandlings udfordring som det at forsøge på at overkomme den kløft, der synes at være mellem den offentlige sektors digitale løsninger og Hanne, Torben, Johnny og Lises daglige praksisser. Det er en kløft, den offentlige sektor selv i sin måde at tænke digitaliseringen af borgerne og digitale løsninger er med til at skabe, og som jeg også på sin vis har reproduceret i strukturen i opbygningen af dette studie såvel som i denne afhandling. Selvom denne kløft ikke nødvendigvis eksisterer generelt i relationen mellem de digitale løsninger og alle borgere, er det ikke desto mindre en kløft, jeg må håndtere og anerkende. Ligesom borgerne kan have svært ved at se, hvad en digital løsning som den digitale postkasse har af relationer til deres daglige praksisser, vil den offentlige sektor eller andre interessenter i digitaliseringsdebatten sandsynligvis også have svært ved at se, hvad Torben, Hanne, Lise og Johnny har med digitaliseringen af borgerne i Danmark at gøre. Sagt med andre ord: selvom jeg får dem til at dreje sig med mig via mine fortællinger, er det langt fra sikkert, at de kan se digitaliseringspolitikken og -problematikken som en del af det samme maleri.

Normativiteten i denne afhandling består derfor i, at jeg i mit arbejde med at overkomme den kløft, der synes at eksistere mellem de digitale løsninger og den praksis, de skal indvirke i, foreslår, at dette gøres ved at tage udgangspunkt i eksempelvis Torben, Hanne, Johnny, Lise etc.; ikke blot som "borgere", men i lige så høj grad som "dis/abled" som far, mor, mand, nevø og søn i en cyborg-relation, hvori teknologi og materialitet også indgår. Derved plæderer afhandlingen for at forstå

digitale løsninger ikke blot som systemer, der bliver skabt af den offentlige sektor til brug for borgerne, men digitale løsninger, som altid vil blive skabt i en cyborg-relation til de mennesker, der interagerer med dem og derfor i lige så høj grad skabes i en praksis *med* borgerne. Derfor vil jeg foreslå, at man i stedet for at tale om en "digitalisering *af* borgerne" mere præcist – som vi har set i tilfældet med Hanne, Lise, Torben og Johnny – taler om en "digitalisering *med* borgerne".

Litteratur

- Aarhus Kommune. 2014. "Strategier: Digital." Accessed November 26.
http://www.aarhus.dk/sitecore/content/Subsites/Digitalisering/Home/Om-digitaliser-nu/Strategier.aspx?sc_lang=da.
- Addelson, Kathryn P. 1993. *Feminist Epistemologies*. Edited by Linda Alcoff and Elizabeth Potter. New York: Routledge.
- . 2002. *Gender Struggles: Practical Approaches to Contemporary Feminism*. Edited by Julien S. Murphy and Constance L. Mui. Rowman & Littlefield.
- Albrechtslund, Anders. 2013. *Hvad Er Overvågningsteknologier?, I: Nye Spørgsmål Om Teknikken*. Edited by Kasper Schiølin and Søren Riis. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Alström, Silja. 2014. "De Socialt Udsatte Er Hægtet Af Digitaliseringen." *Dr.dk*. April 8.
<http://www.dr.dk/Nyheder/Regionale/Trekanten/2014/04/08/092731.htm>.
- Amit, Vered. 2000. *Constructing the Field: Ethnographic Fieldwork in the Contemporary World*. Routledge.
- Barad, Karen. 2003. "Posthumanist Performativity: Toward an Understanding of How Matter Comes to Matter." *SIGNS -CHICAGO-* 28: 801–32.
- Berger, Jesper B. 2014. "Mandatory E-Government Has Arrived: The Silent Protest from Staff Calls for the Committed Scholar – Resistance Must Never Be Futile!" *The 25th Australasian Conference on Information Systems, ACIS*, 10.
- Berger, Jesper B., and Morten Hertzum. 2014. "ADOPTION PATTERNS FOR THE DIGITAL POST SYSTEM BY DANISH MUNICIPALITIES AND CITIZENS." *ECIS 2014 Proceedings*, June. <http://aisel.aisnet.org/ecis2014/proceedings/track23/7>.
- Bijker, Wiebe E. 1987. *The Social Construction of Technological Systems*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Blok, Anders, and Torben Elgaard Jensen. 2009. *Bruno Latour : Hybride Tanker I En Hybrid Verden*. Kbh.: Hans Reitzel.
- Bøjesen, Katrine. 2014. "Kommuner Kæmper for at Digitalisere Borgerne." *DR Østjylland*. September 9.
<http://www.dr.dk/Nyheder/Regionale/Oestjylland/2014/09/09/09073756.htm>.
- borger.dk. 2014a. "Din Kontakt Med Det Offentlige Starter På Nettet." Accessed November 26. <https://www.borger.dk/om-borger-dk/Sider/din-kontakt-med-det-offentlige-starter-paa-nettet.aspx?NavigationTaxonomyId=3f0dfd2d-d8de-4ca0-9785-c2649a0081b4>.
- . 2014b. "Digital Post." Accessed November 26.
<https://www.borger.dk/Sider/post.aspx>.

- . 2014c. "Hjælp Til Borgervejledning." Accessed November 26.
<https://www.borger.dk/for-myndigheder/Sider/borgervejledning.aspx?NavigationTaxonomyId=74eec323-a22c-4a2c-8bd6-fd51fd9d8ddd>.
- Bruun, Maja H., Gry S. Jakobsen, and Stine Krøijer. 2011. "Introduction: The Concern for Sociality—Practicing Equality and Hierarchy in Denmark." *Social Analysis* 55 (2): 1–19. doi:10.3167/sa.2011.550201.
- Butler, Judith. 1993. *Bodies That Matter*. New York London: Routledge.
- Callon, Michel, and Vololona Rabeharisoa. 1999. "Gino's Lesson on Humanity." In , 1–32. Maastricht. <http://dx.doi.org/10.1080/0308514042000176711>.
- Caputo, Virginia. 2000. *Constructing the Field: Ethnographic Fieldwork in the Contemporary World*. Edited by Vered Amit. Routledge.
- Clifford, James. 1983. "On Ethnographic Authority." *Representations*, no. 2 (April): 118–46. doi:10.2307/2928386.
- Clifford, James, and George E Marcus, eds. 1986. *Writing Culture: The Poetics and Politics of Ethnography: A School of American Research Advanced Seminar*. Berkeley: University of California Press.
- Coursey, David, and Donald F. Norris. 2008. "Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment." *Public Administration Review* 68 (3): 523–36. doi:10.1111/j.1540-6210.2008.00888.x.
- Dahlgren, Peter. 2006. "Doing Citizenship The Cultural Origins of Civic Agency in the Public Sphere." *European Journal of Cultural Studies* 9 (3): 267–86. doi:10.1177/1367549406066073.
- Danmarks Statistik. 2014. "Familier: Hovedtal." Accessed November 21.
<http://www.dst.dk/da/Statistik/emner/husstande-familier-boern/familier.aspx#>.
- Dansk it. 2014a. "It-Ordførerne: Danmark Skal Blive et D-Land | Danmark 3.0." Accessed November 26. <http://www.danmark3nul.dk/it-ordf%C3%B8rerne-danmark-skal-blive-et-d-land>.
- . 2014b. "DIT.DK - Danmark 3.0: Digital Dannelses Og Kulturen I D-Land." Accessed November 26. <http://www.dit.dk/events/2013/10/04-danmark-3-0-digital-dannelses-og-kulturen-i-d-land.aspx>.
- Deleuze, Gilles, Félix Guattari, Hugh Tomlinson, and Graham Burchell. 1994. *What Is Philosophy?*. New York: Columbia University Press.
- Digitaliseringsstyrelsen. 2011. *Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011-2015*. <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Download-strategien>.

- . 2013a. "Seniorsurf-Dag 2013 — It-Formidler." <http://www.it-formidler.dk/seniorsurf2013/seniorsurf-dag-2013>.
- . 2013b. "Mødet Med Borgeren, Færdigheder." <http://www.digst.dk/Moedet-med-borgeren/Faerdigheder>.
- . 2014. "Ny Kampagne Skal Gøre Danskerne Klar Til Digital Post Fra Det Offentlige." August 13.
http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/2014/Ny-kampagne-skal-goere-danskerne-klar-til-Digital-Post-fra-det-offentlige?utm_source=apsis-anp-3&utm_medium=email&utm_content=unspecified&utm_campaign=unspecified.
- . 2014a. "Download Digitaliseringsstrategien." Accessed November 26.
<http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Download-strategien>.
- . 2014b. "Effektiv Digital Kommunikation Med Borgerne." Accessed November 26. <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategiens-initiativer/Effektiv-digital-kommunikation-med-borgerne>.
- . 2014c. "Om Digitaliseringsstrategien." Accessed November 26.
<http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Den-faellesoffentlig-digitaliseringsstrategi-2011-15.aspx>.
- . 2014d. "Om Digitaliseringsstyrelsen." Accessed November 26.
<http://www.digst.dk/ServiceMenu/Om-os>.
- . 2014e. "Lovgivning Om Digital Post." Accessed November 26.
<http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategiens-initiativer/Digitaliseringsklar-lovgivning/Lovgivning-om-digital-post>.
- . 2014f. "Lovgivning Om Obligatorisk Digital Selvbetjening." Accessed November 26. <http://www.digst.dk/Lovgivning-om-obligatorisk-digital-selvbetjening>.
- . 2014g. "Digitaliseringsstrategiens Initiativer." Accessed November 26.
<http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategiens-initiativer>.
- . 2014h. "Kommuner Dyster Om at Blive Danmarks Mest Digitale." Accessed November 26.
<http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/2014/Kommuner-dyster-om-at-blive-Danmarks-mest-digitale>.
- . 2014i. "Digital Selvbetjening Og Handicap - Vejledning Til Frontpersonale." Accessed November 26. <http://www.digst.dk/Moedet-med-borgeren/It-tilgaengelighed/Analyser-undersogelser-og-kortlaegninger/Digital-selvbetjening-og-handicap-vejledning-til-frontpersonale>.
- . 2014j. "Seniorsurf-Dag 2014 — It-Formidler." Accessed November 26.
<http://www.it-formidler.dk/seniorsurf2014>.
- . 2014k. "Bølge 3 Af Digitaliseringsstrategien." Accessed November 26.
<http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Den-faellesoffentlig-digitaliseringsstrategi-2011-15/Overblik-over-boelgerne/Boelge-3-af-digitaliseringsstrategien>.
- . 2014l. "About the Agency for Digitisation." Accessed November 26.
<http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/About-the-Danish-Agency-for-Digitisation.aspx>.
- . 2014m. "Ny Viden Om, Hvordan Endnu Flere Danskere Kan Få Del I Digitaliseringen." Accessed November 26. <http://www.digst.dk/Moedet-med-borgeren/It-hjaelp/Publikationer-og-statistik/Ny-viden-om-hvordan-endnu-flere-danskere-kan-faa-del-i-digitaliseringen>.

- Digitaliseringsstyrelsen, and Megafon. 2013. *Evaluering Af Den Fællesoffentlige Kampagne for Overgangen Til Obligatorisk Digital Kommunikation*.
http://www.digst.dk/~media/Files/Digitaliseringsstrategien/Kampagne/Evalueringsrapport_kampagne2013.pdf.
- Drotner, Kirsten. 1996. *Medier Og Kultur : En Grundbog I Medieanalyse Og Medieteori*. Borgen/medier. Valby: Borgen.
- Dugdale, Anni. 1999. *Actor Network Theory and after*. Edited by John Law and John Hassard. Oxford [England]; Malden, MA: Blackwell/Sociological Review.: 113-135.
- e-Boks.dk. 2014. "E-Boks.dk." Accessed November 26. <http://www.e-boks.dk/>.
- Encyclopedia Britannica. 2014. "Minority (sociology)." Accessed November 28. <http://global.britannica.com/EBchecked/topic/384500/minority>.
- Erhvervsstyrelsen. 2012. *Det Digitale Samfund 2012*.
<http://erhvervsstyrelsen.dk/file/279739/det-digitale-samfund-2012.pdf>.
- Gad, Christopher. 2005. "En Postplural Attitude", Aarhus University: Centre for STS-Studies Working Papers."
http://www.academia.edu/6053883/En_postplural_attitude_Aarhus_University_Centre_for_STS-studies_Working_Papers.
- Gad, Christopher, and Casper Bruun Jensen. 2007. *Post-ANT I: Introduktion Til STS : Science, Technology, Society*. Edited by Casper Bruun Jensen, Peter, f. 1969-09-30 Lauritsen, and Finn, f. 1958 Olesen. Kbh.: Nota. <http://www.e17.dk/bog/627544>.
 ———. 2010. "On the Consequences of Post-ANT." *Science, Technology, & Human Values* 35 (1): 55–80.
- Gad, Christopher, and Peter Lauritsen. 2010. "Overvågning som situeret praksis – et teoretisk bidrag til overvågningsforskningen." *Dansk Sociologi* 21 (2): 31–46.
- Gade, Rune. 2005. *Performative Realism*. Copenhagen: Museum Tusculanum.
- Giddens, Anthony. 1991. *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Stanford, Calif.: Stanford University Press.
- Grint, Keith, and Steve Woolgar. 1997. *The Machine at Work*. Cambridge: Polity.
- Gullestad, Marianne. 1984. *Kitchen-Table Society: A Case Study of the Family Life and Friendships of Young Working-Class Mothers in Urban Norway*. Oslo; Irvington-on-Hudson, N.Y.: Universitetsforlaget ; Distribution in United States and Canada, Columbia University Press.
- Gyldendal - Den Store Danske. 2014a. "Familiær." Accessed November 21. http://www.denstoredanske.dk/Sprog_religion_og_filosofi/Sprog/Fremmedord/f-fk/famili%C3%A6r.

- . 2014b. "Hjem, Hjemstavn, Hjemme-Ude-Hjem |." Accessed November 21.
http://www.denstoredanske.dk/Symbolleksikon/Bygninger/hjem,_hjemstavn,_hjemme-ude-hjem.
- . 2014c. "Idiot." Accessed November 26.
http://www.denstoredanske.dk/Krop,_psyke_og_sundhed/Sundhedsvidenskab/B%C3%B8rnesygdomme_og_medf%C3%B8dte_misdannelser/idiot.
- . 2014d. "Anamorfose." Accessed November 26.
http://www.denstoredanske.dk/It,_teknik_og_naturvidenskab/Matematik_og_statistik/Element%C3%A6r_rumgeometri_og_projektionstegning/anamorfose?highlight=anamorfose.
- . 2014e. "Nedbrydning." Accessed November 26.
http://www.denstoredanske.dk/Natur_og_milj%C3%B8/%C3%98kologi/nedbrydning.

Hammersley, Martyn, and Paul Atkinson. 1989. *Ethnography, Principles in Practice*. London; New York: Routledge.

- Haraway. 1987. *Donna Haraway Reads The National Geographic on Primates (part 1-4)*.
https://www.youtube.com/watch?v=eLN2ToEllwM&feature=youtube_gdata_player;
https://www.youtube.com/watch?v=S4LjDVVmXmc&feature=youtube_gdata_player;
https://www.youtube.com/watch?v=J2DcAf16zel&feature=youtube_gdata_player;
https://www.youtube.com/watch?v=ZLW9aAX-s18&feature=youtube_gdata_player.
- . 1987a. *Donna Haraway Reads The National Geographic on Primates (part 4)*.
https://www.youtube.com/watch?v=ZLW9aAX-s18&feature=youtube_gdata_player.
- . 1987b. *Donna Haraway Reads The National Geographic on Primates (part 1)*.
https://www.youtube.com/watch?v=eLN2ToEllwM&feature=youtube_gdata_player.
- . 1991. *Simians, Cyborgs, and Women: The Reinvention of Nature*. New York: Routledge.
- . 1997. *Modest_Witness@@Second_Millennium.FemaleMan_Meets_OncoMouse*. New York, N.Y.: Routledge.

Hasse, Cathrine. 2011. *Kulturanalyse I Organisationer : Begreber, Metoder Og Forbløffende Læreprocesser*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Hasse, Cathrine, and Oliver Tafdrup. 2013. *Nye Spørgsmål Om Teknikken*. Edited by Kasper Schiølin and Søren Riis. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.

Hastrup, Kirsten, ed. 2010. *Ind I Verden : En Grundbog I Antropologisk Metode*. 2nd ed. Kbh.: Hans Reitzel.

Heeks, Richard, and Savita Bailur. 2007. "Analyzing E-Government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods, and Practice." *Government Information Quarterly* 24 (2): 243–65. doi:10.1016/j.giq.2006.06.005.

- Heidegger, Martin. 1999. *Spørgsmålet Om Teknikken Og Andre Skrifter*. Moderne Tænkere. Kbh.: Gyldendal.
- Hine, Christine. 2007. "Multi-Sited Ethnography as a Middle Range Methodology for Contemporary STS." *Science, Technology & Human Values* 32 (6): 652–71. doi:10.1177/0162243907303598.
- Holbraad, Martin. 2009. "Ontography and Alterity: Defining Anthropological Truth." *Soc Anal Social Analysis* 53 (2): 80–93.
- Holbraad, Martin, and Morten Axel Pedersen. 2009. "Planet M The Intense Abstraction of Marilyn Strathern." *Anthropological Theory* 9 (4): 371–94. doi:10.1177/1463499609360117.
- Ihde, Don. 1990. *Technology and the Lifeworld from Garden to Earth*. Bloomington: Indiana University Press.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=11048>.
- It- og Forskningsministeriet. 1999. "Det Digitale Danmark - Omstilling Til Netværkssamfundet - Hovedrapport."
<http://www.statensnet.dk/pligtarkiv/fremvis.pl?vaerkid=12894&reprid=0&filid=3770&iarkiv=1>.
- Jensen, Casper B. 2004. "Researching Partially Existing Objects: What Is an Electronic Patient Record? Where Do You Find It? How Do You Study It."
http://www.academia.edu/4302596/Researching_Partially_Existing_Objects_What_is_an_Electronic_Patient_Record_Where_do_you_find_it_How_do_you_study_it.
- . 2007. *Introduktion Til STS : Science, Technology, Society*. Edited by Casper B. Jensen, Peter Lauritsen, and Finn Olesen. Kbh.: Hans Reitzel.
- . 2008. "Developing/development Cyborgs." *Phenomenology and the Cognitive Sciences* 7 (3): 375–85. doi:10.1007/s11097-008-9101-7.
- . 2010. *Ontologies for Developing Things*. Transdisciplinary Studies. Rotterdam: Sense Publishers.
- Jensen, Casper B., and Christopher Gad. 2014. *Introduktion Til STS : Science, Technology, Society*. Edited by Casper Bruun Jensen, Peter, f. 1969-09-30 Lauritsen, and Finn, f. 1958 Olesen. Kbh.: Nota. <http://www.e17.dk/bog/627544>.
- Jensen, Casper B., and Peter Lauritsen. 2005. "Reading Digital Denmark: IT Reports as Material-Semiotic Actors." *Science, Technology & Human Values* 30 (3): 352–73. doi:10.1177/0162243904273449.
- Jensen, Casper B., Peter Lauritsen, and Finn Olesen, eds. 2007. *Introduktion til STS: Science, technology, society*. Hans Reitzel.
- Karkov, Rasmus. 2010. "Befolkningen Lades I Stikken Når Det Offentlige Digitaliserer." *Information*. March 23. <http://www.information.dk/227956>.

- KL. 2014a. "Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi." Accessed November 26. <http://www.kl.dk/Fagomrader/Administration-og-digitalisering/Digitaliseringsstrategier1/Den-falleskommunale-digitaliseringsstrategi/>.
- . 2014b. "Bølgeplanen for Obligatorisk Digital Selvbetjening." Accessed November 26. <http://www.kl.dk/Administration-og-digitalisering/Opdateret-version-af-bolgeplanen-for-obligatorisk-digital-selvbetjening-id114939/>.
- . 2014c. "Digitale Ambassadører." Accessed November 26. <http://www.kl.dk/Fagomrader/Administration-og-digitalisering/Konsulentydelse/Digitale-Ambassadorer/>.
- Lakoff, George, and Mark Johnson. 1980. *Metaphors We Live by*. Chicago: Chicago University Press.
- Latour, Bruno. 1987. *Science in Action: How to Follow Scientists and Engineers through Society*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- . 1993. *We Have Never Been Modern*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- . 1999. *Pandora's Hope*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- . 2001. "'Thou Shalt Not Take the Lord's Name in Vain' — Being a Sort of Sermon on the Hesitations of Religious Speech" *Res N°79* March: 215–34.
- . 2005. *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford; New York: Oxford University Press.
- Latour, Bruno, and Steve Woolgar. 1986. *Laboratory Life*. 2. ed. Princeton Paperbacks. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Law, John. 1999. *Actor Network Theory and after*. Edited by John Hassard and John Law. Oxford [England]; Malden, MA: Blackwell/Sociological Review.: 1-14.
- . 2004. *After Method: Mess in Social Science Research*. London; New York: Routledge.
- . 2007. "Making a Mess with Method." In *The Sage Handbook of Social Science Methodology*, edited by William Outhwaite and Stephen P. Turner, 595–606. London: Sage. <http://www.uk.sagepub.com/booksProdDesc.nav?prodId=Book226694>.
- Linaa Jensen, Jakob, and Jesper Tække. 2013. *Facebook - Fra Socialt Netværk Til Metamedie*. <http://bog.nu/titler/facebook-fra-socialt-netvaerk-til-metamedie-jakob-linaa-jensen-og-jesper-taekke>.
- MacKenzie, Donald. 1999. *The Social Shaping of Technology*. 2. ed. Buckingham: Open University Press.
- MacKenzie, Donald, and Judy Wajcman. 1985. *The Social Shaping of Technology: How the Refrigerator Got Its Hum*. Milton Keynes; Philadelphia: Open University Press.
- Madsen, Christian Ø, Jesper B. Berger, and Mick Phythian. 2014. "The Development in Leading E-Government Articles 2001-2010: Definitions, Perspectives, Scope, Research Philosophies, Methods and Recommendations: An Update of Heeks and Bailur." In *Electronic Government*, edited by Marijn Janssen, Hans Jochen Scholl,

- Maria A. Wimmer, and Frank Bannister, 17–34. *Lecture Notes in Computer Science* 8653. Springer Berlin Heidelberg.
http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-662-44426-9_2.
- Malinowski, Bronislaw. 1974. *The Foundations of Faith and Morals: An Anthropological Analysis of Primitive Beliefs and Conduct with Special Reference to the Fundamental Problems of Religion and Ethics : Delivered before the University of Durham at Armstrong College, Newcastle-upon-Tyne, February 1935*. Folcroft, Pa.: Folcroft Library Editions.
- Marcus, George E. 1995. "Ethnography In/Of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography." *Annual Review of Anthropology*. 24: 95.
 ———. 2012. "The Legacies of Writing Culture and the Near Future of the Ethnographic Form: A Sketch." *Cultural Anthropology* 27 (3): 427–45. doi:10.14506/.
- Marres, Noortje. 2012. *Material Participation: Technology, the Environment and Everyday Publics*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire; New York: Palgrave Macmillan.
- Mead, George H., and Charles W. Morris. 1934. *Mind, Self & Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago, Ill.: University of Chicago Press.
- Megafon. 2014. *Hvad Danskerne Ved Om Digital Post*.
http://www.digst.dk/~media/Files/Nyheder/140703%20Megafon_kendskab%20til%20Digital%20Post.pdf.
- Metropol. 2014. "Vi Udvikler Digitale Kompetencer I Borgerservice." Accessed November 26.
<http://www.phmetropol.dk/Forskning/Innovation+og+Professionsdidaktik/Om+innovation+paa+Metropol/aktuelle+projekter/Projekt+3+digitale+kometencer>.
- Moderniseringsstyrelsen. 2014. "Mission Og Vision." Accessed November 26.
<http://www.modst.dk/ServiceMenu/Om-os/Mission-vision-og-strategi>.
- Mol, Annemarie. 1999. *Actor Network Theory and after*. Edited by John Law. Sociological Review Monographs. Oxford: Blackwell Publishers.: 74-89.
 ———. 2002. *The Body Multiple*. Science and Cultural Theory. Durham, NC: Duke University Press.
- Mortensen, Henrik N. 2014. "Borgere Og Politikere Sår Stor Tvivl Om Tvangsdigitalisering." *Version2*. January 16.
<http://www.version2.dk/artikel/borgere-og-politikere-saar-stor-tvivl-om-tvangsdigitalisering-55805>.
- Moser, Igunn, and John Law. 1999. *Actor Network Theory and after*. Edited by John Hassard. Oxford [England]; Malden, MA: Blackwell/Sociological Review.: 196-220.

- NIRAS. 2012a. *It-barrierer, Motivation og Læring*. Digitaliseringsstyrelsen.
[http://www.digst.dk/Moedet-med-borgeren/Faerdigheder/Publikationer-og-statistik/~media/Files/F%C3%A6rdigheder/Rapport12_it_barrierermotivatio
 nl%C3%A6ring.ashx](http://www.digst.dk/Moedet-med-borgeren/Faerdigheder/Publikationer-og-statistik/~media/Files/F%C3%A6rdigheder/Rapport12_it_barrierermotivatio

 nl%C3%A6ring.ashx).
- . 2012b. *Hjælp En Nybegynder I Gang Med It*.
http://www.digst.dk/~media/Files/F%C3%A6rdigheder/Undervisningsguide_hj%C3%A6lpnybegynderigangmedit.pdf.
- Odense Kommune. 2014. "Digitaliseringsstrategi for Odense Kommune 2012-15." Accessed November 26.
[http://www.odense.dk/om%20kommunen/forvaltninger/borgmesterforvaltnin
 gen/forretningsservice-og--udvikling/forretningsudvikling/digitalisering/digitaliseringsstrategi](http://www.odense.dk/om%20kommunen/forvaltninger/borgmesterforvaltnin

 gen/forretningsservice-og--udvikling/forretningsudvikling/digitalisering/digitaliseringsstrategi).
- Offentlig Digitalisering 2014 - På Vej Mod D-Land*. 2014.
[https://www.youtube.com/watch?v=PqTUvn_gHk4&feature=youtube_gdata_pla
 yer](https://www.youtube.com/watch?v=PqTUvn_gHk4&feature=youtube_gdata_pla

 yer).
- Olsen, Robert. 2012. "Digitaliseringen Hæfter de Svage Af." *Politiken.dk*. July 31.
<http://politiken.dk/debat/ECE1704790/digitaliseringen-haegter-de-svage-af/>.
- Projekt Udenfor. 2014. "Projekt UDENFOR Inviterer Til Konferencen 'Digitalt UDENFOR' Om Udsatte Og Hjemløse Borgeres Brug Af IT." Accessed November 26.
<http://udenfor.dk/dk/menu/nyheder/projekt-udenfor-inviterer-til-konferencen-digitalt-udenfor-om-udsatte-og-hjemlose-borger>.
- Rasmussen, Henrik, and Kamilla, Berman, Jeanne Hygum Jakobsen. 2012. *Gads litteraturleksikon*. Kbh.: Gad.
- Regeringen, Danske Regioner, KL. 2011. *Debatpjese Om Den Nye Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi*.
- retsinformation.dk. 2014a. "Lov Om Ændring Af Lov Om Det Centrale Personregister, Lov Om Dag-, Fritids- Og Klubtilbud M.v. Til Børn Og Unge, Lov Om Folkeskolen Og Sundhedsloven." Accessed November 26.
<https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=142465>.
- . 2014b. "Lov Om Ændring Af Forskellige Lovbestemmelser Om Ansøgninger, Anmeldelser, Anmodninger, Meddelelser Og Erklæringer Til Offentlige Myndigheder." Accessed November 26.
<https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=152311>.
- Shapin, Steven, and Simon Schaffer. 1985. *Leviathan and the Air-Pump: Hobbes, Boyle, and the Experimental Life : Including a Translation of Thomas Hobbes, Dialogus Physicus de Natura Aeris by Simon Schaffer*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Shorter, Edward. 1979. *The Making of the Modern Family*. Glasgow: Fontana/Collins.

- Skaarup, Søren, Christian Ø. Madsen, and Jesper B. Berger. 2014. "Forventninger Til Den Digitale Fremtid." *Www.b.dk*. Accessed November 23.
<http://www.b.dk/kronikker/forventninger-til-den-digitale-fremtid>.
- Søgaard, Lise. 2014. "Ældre bekymres over digitalisering af det offentlige." Text. *Kristeligt Dagblad*. July 22. <http://www.kristeligt-dagblad.dk/seniorliv/2014-07-22/det-er-svært-slippe-det-digitale>.
- Søndergaard, Dorte Marie. 1996. *Tegnet På Kroppen : Køn: Koder Og Konstruktioner Blandt Unge Voksne I Akademia*. Kbh.: Museum Tusculanum.
- Sørensen, Estrid. 2009. *The Materiality of Learning: Technology and Knowledge in Educational Practice, Learning in Doing Series*, New York: Cambridge University Press.
http://www.academia.edu/876332/S%C3%B8rensen_Estrid_2009_The_Materiality_of_Learning_Technology_and_Knowledge_in_Educational_Practice_Learning_in_Doing_series_New_York_Cambridge_University_Press.
- Star, Susan L. 1991. *A Sociology of Monsters: Essays on Power, Technology, and Domination*. Edited by John Law. London; New York: Routledge.
- Statsministeriet. 2013. "Statsministerens Nytårstale Den 1. Januar 2013." January 1.
http://www.stm.dk/_p_13793.html.
- Stengers, Isabel. 2005. *Making Things Public: Atmospheres of Democracy*. Edited by Bruno Latour and Peter Weibel. Cambridge, Mass.; [Karlsruhe, Germany]: MIT Press ; ZKM/Center for Art and Media in Karlsruhe.
- Strathern, Marilyn. 1981. *Kinship at the Core: An Anthropology of Elmdon a Village in North-West Essex in the Nineteen-Sixties*. Cambridge; New York: Cambridge University Press.
- . 1987. *Anthropology at Home*. Edited by Anthony Jackson. London; New York: Tavistock Publications.
- . 1996. "Cutting the Network." *The Journal of the Royal Anthropological Institute* 2 (3): 517–35. doi:10.2307/3034901.
- . 1999. *Actor Network Theory and after*. Edited by John Law and John Hassard. Oxford [England]; Malden, MA: Blackwell/Sociological Review.
- . 2004. *Partial Connections*. Savage, Md.: Rowman & Littlefield Publishers.
- . 2005. *Kinship, Law and the Unexpected: Relatives Are Always a Surprise*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Suchman, Lucy. 2007. *Human-Machine Reconfigurations: Plans and Situated Actions*. Cambridge; New York: Cambridge University Press.
- . 2008. *The Handbook of Science and Technology Studies*. Edited by Edward J. Hackett. Cambridge, Mass.: MIT Press : Published in cooperation with the Society for the Social Studies of Science.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=208209>.

- Taussig, Michael T. 1993. *Mimesis and Alterity: A Particular History of the Senses*. New York: Routledge.
- Verran, Helen. 1999. *Actor Network Theory and after*. Edited by John Law and John Hassard. Oxford [England]; Malden, MA: Blackwell/Sociological Review.: 136-155.
- . 2001. *Science and an African Logic*. Chicago, Ill.: University of Chicago Press.
- . 2012. "Number as Generative Device: Ordering and Valuing Our Relations with Nature." In *Inventive Methods: The Happening of the Social*, edited by Celia Lury and Nina Wakeford. London; New York: Routledge.
- Vikkelsø, Signe. 2007. "Description as Intervention: Engagement and Resistance in Actor-Network Analyses." *Science as Culture* 16 (3): 297–309.
doi:10.1080/09505430701568701.
- Winner, Langdon. 1977. *Autonomous Technology: Technics-out-of-Control as a Theme in Political Thought*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- . 1980. "Do Artifacts Have Politics?" *Modern Technology: Problem or Opportunity?* Daedalus, Vol. 109, No. 1 (Winter): 121–36.
- Winthereik, Brit Ross, and Helen Verran. 2012. "Ethnographic Stories as Generalizations That Intervene." *Science Studies* vol. 25 (1): 37–51.
- Woolgar, Steve. 2002. *Virtual Society?*. Oxford: Oxford University Press.
- Woolgar, Steve, and Javier Lezaun. 2013. "The Wrong Bin Bag: A Turn to Ontology in Science and Technology Studies?" *Social Studies of Science* 43 (3): 321–40.
doi:10.1177/0306312713488820.
- Wyatt, Sally. 2008. *The Handbook of Science and Technology Studies*. Edited by Edward J Hackett. Cambridge, Mass.: MIT Press : Published in cooperation with the Society for the Social Studies of Science.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=208209>.

Dansk resumé

It-labyrinter, udestuer og dis/abilities - en undersøgelse af relationen mellem digitalisering og borgere med udgangspunkt i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi

Afhandlingen tager afsæt i den offentlige sektors digitaliseringsstrategi; nærmere bestemt den del af strategien, som handler om digitalisering af borgerne. Dette er en proces, hvor teknologi udviklet af den offentlige sektor i form af såkaldte "digitale løsninger" skal indføres som obligatorisk brug for borgerne i deres hverdag; en proces, hvormed der praktiseres en specifik *relation* mellem "teknologi" og "menneske". Denne relation bliver i afhandlingen undersøgt og diskuteret gennem et empirisk feltstudie af borgere i deres hjem og under inddragelse af begreber hentet i feltet STS (Science and Technology Studies).

Afhandlingens forskningsformål er således for det første at undersøge, hvordan den relation mellem teknologi og menneske, som optræder i den offentlige sektors digitalisering af borgerne, kan forstås, når den analyseres ud fra et kvalitativt empirisk feltstudie i en kombination med udvalgte STS-begreber. For det andet er forskningsformålet at diskutere, hvilke implikationer en sådan analyse kan have for den offentlige sektors digitaliseringspolitik og den medfølgende digitaliseringsproblematik.

Afhandlingens forskningsformål adresseres i afhandlingen på følgende vis: Afhandlingen indledes med en præsentation og analyse – på baggrund af udvalgte tekster – af hvad det er for en relation mellem teknologi og menneske, som planlægges praktiseret i den offentlige sektors digitalisering af borgerne (kap. 1). Herpå følger afhandlingens bud på begrebsliggørelse og analyse af relationen mellem teknologi og menneske. Her vil særligt et begreb som Donna Haraways "cyborg" blive udforsket som et koncept, med hvilket man kan analysere komplekse og tvetydige relationer mellem kategorier som "teknologi" og "menneske" (kap. 2). Dernæst vil der blive redegjort for feltstudiet ud fra primært socialantropologiske diskussioner og for "fortællingen" som metode til at analysere og formidle et sådant feltstudie. Disse fortællinger, som er ekstrakter konstrueret over hændelser og oplevelser i borgernes hjem ud fra begrebet "disconcertment", handler bl.a. om afdøde mostre og udestuer, hvilket titlen på afhandlingen sigter til (kap. 3). Afhandlingens analyser eksemplificerer relationer mellem teknologi og menneske ud fra nærlæsninger af udvalgte borgeres aktiviteter i deres hjem; læsninger, hvori materiale fra den offentlige sektor dog også indgår (f.eks. teksten om den såkaldte "it-labyrint"). Herunder introduceres begrebet "dis/abilities"; en videreudvikling af "cyborg-figuren" som et produktivt begreb i analysen af dagligdags situationer og praksisser, hvori mennesker, teknologi, diskurser og materialitet indgår (kap. 4 og 5). Endelig vises det, hvordan feltstudiet i borgernes hjem kommer til at fungere som et supplement til den offentlige sektors digitalisering af borgerne (kap. 6).

Afhandlingen afsluttes med en diskussion af, hvilke implikationer afhandlingens fortællinger fra borgernes hjem og analyserne med STS-begreber kan have for den offentlige sektors digitaliseringspolitik og den medfølgende digitaliseringsproblematik. I sammenhæng hermed vil afhandlingens interventionspotentiale og bidrag blive diskuteret.

English summary

IT-labyrinths, conservatories and dis/abilities – a study of the relation between digitisation and citizens based on the public sector's strategy for digitisation

This thesis takes its point of departure from the Danish public sector's strategy for digitisation; more specifically the part of the strategy which concerns digitisation of the citizens. This is a process wherein technologies developed by the public sector (so-called "digital solutions") are introduced as mandatory for the citizens to use in their everyday lives; a process which produces a specific *relation* between "technology" and "human". This relation will be studied and discussed through an empirical field study of citizens in their homes with the application of theoretical concepts from the field of Science and Technology Studies (STS).

The research objectives for the dissertation is thus first to examine how the relation between technology and human, as it appears in the public sector's digitisation of the citizens, can be understood when analysed through a qualitative empirical field study in combination with concepts from STS. Secondly, the objective is to discuss the implications of such an analysis for the public sector's digitisation policy and the related problematics regarding digitisation.

The research agenda will be carried out as follows:

The thesis begins with a presentation and analysis - based on selected texts - of the relation between technology and human as it is supposed to be practiced according to the public sector's strategy for digitisation (Ch. 1). Next, the thesis will present a conceptualisation of the relation between technology and human. In particular, Donna Haraway's "cyborg" will be explored as a concept with which you can analyse complex and ambiguous relations between categories such as "technology" and "human" (Ch. 2). The following chapter will account for the field study, primarily through discussions within social anthropology, as well as explaining the concept of "the story" as a method for analysing and writing up the field study. These stories, which are composed as extracts of events and experiences from the field study through the concept of "disconcertment" include accounts of deceased aunts and conservatories as related in the thesis title (Ch. 3). The analytical chapters exemplify the relation between technology and human through readings of activities performed by selected citizens in their home; readings in which material from the public sector is also included (e.g., the so-called "IT-labyrinth"). In addition, the concept of "dis/abilities" - as evolved from the "cyborg figure" - is introduced as a generative concept for the analysis of everyday situations and practices involving people, technology, discourses and materiality (Ch. 4 and 5). Finally, the thesis shows how the field study done in the homes of different citizens serves as a supplement to the public sector's digitisation of the citizens (Ch. 6).

The thesis will conclude with a discussion of what implications the stories composed from the field study and the analysis with STS concepts might have for the public sector digitisation policy and related problematics. In connection with this, the dissertation's potential for intervention and contribution will be discussed.

Bilag 1

Dette bilag tjener det formål at beskrive mit flerstedede feltstudie i de seks forskellige hjem henover vinter/forår 2012. Bilaget indeholder:

- a) Et skema, som skal fungere som overblik over hjemmene og tidspunkter for mine besøg.
- b) En kort og generel beskrivelse af, hvad mine besøg bestod af.
- c) Interviewguides for mine to besøg.
- d) Eksempler på empirisk materiale:
 - Udfyldte spørgeskemaer
 - Billeder (taget af både mig under mine besøg og familierne selv mellem mine besøg)
 - Facebook-skærmpoints

Ad. a) Skema:

Oversigt over familierne og datoer for mine to besøg hos hver familie.

	Hjem 1	Hjem 2	Hjem 3	Hjem 4	Hjem 5	Hjem 6
Familie-konstellation	Kvinde, mand, søn (til manden)	Kvinde, datter, søn (2 ældre børn fraflyttet)	Kvinde, mand, to sønner, en datter	Kvinde, mand, datter	Kvinde, mand, to døtre, en søn	Kvinde, mand, søn, datter (til kvinden)
Bopæl	Storby	Landdistrikt	Storby	Landdistrikt	Landdistrikt	Storby
Besøg 1 (af ca. 3-4 timers varighed)	5. januar 2012	19. januar 2012	23. januar 2012	18. januar 2012	25. januar 2012	6. februar 2012
Besøg 2 (af ca. 5-6 timers varighed)	8. marts 2012	22. april 2012	22. maj 2012	15. marts 2012	26. marts 2012	12. april 2012

Ad. b) En kort og generel beskrivelse af, hvad mine besøg bestod af:

Under det første besøg i de forskellige hjem introducerede jeg mig selv og mit studie og forsøgte at etablere en god stemning, hvor vi (jeg og familiemedlemmerne) kunne lære

hinanden lidt at kende. Det var vigtigt for mig, at familiemedlemmerne kom til at føle sig trygge ved, at jeg var i deres hjem, og at de turde og havde lyst til at snakke med mig. For at "bryde isen" og have noget at tale ud fra, havde jeg inden mit første besøg bedt dem om hver især at udfylde et lille skema om sig selv. Dette talte vi ud fra, mens vi sad samlet om et bord (se eksempel på et udfyldt skema nedenfor). Jeg tænkte det første besøg som hovedsageligt en fælles snak, hvor familien var samlet sammen med mig i deres hjem og det andet besøg som mindre "styret" af mig, men hvor jeg i højere grad ville tale med familiemedlemmerne hver især og "følge" dem i deres daglige praksisser i hjemmet. Mellem første og andet besøg bad jeg familiemedlemmerne udfylde et andet skema (se eksempel nedenfor), som vi kunne snakke ud fra under mit andet besøg. Jeg bad dem også tage billeder af sig selv af de situationer, de forbandt med noget digitalt, men jeg understregede, at det også kunne være af situationer, som de synes var sjove og godt kunne lide. På opfordring fra nogle af familiemedlemmerne blev jeg "venner" med dem på Facebook, idet jeg så, som de rigtigt nok pointerede, kunne følge lidt med i, hvad de foretog sig udover mine besøg hos dem. Jeg skrev mellem mine besøg og efterfølgende sammen på mail og Facebook med nogle af familiemedlemmerne. Under mit andet besøg blev jeg inviteret til at spise med i stort set alle hjemmene. Dette takkede jeg ja til bl.a. ud fra devisen om, at der i snakken over spisebordet (eller stilheden, når de sad bøjet over deres mobiltelefoner) kunne vise sig interessant materiale.

Ad. c) Interviewguides for mine to besøg:

Interviewguide til besøg I

NB! Guiden skal tilpasses efter om familierne har mindre børn eller børn i gymnasiealderen.

1. Introduktion + indledende interview

Beskrivelse og formål	Interviewspørgsmål
-----------------------	--------------------

1.1. Introduktion	1.1. Intro af forsker og projekt <ul style="list-style-type: none"> • Jeg vil starte med at fortælle lidt om mig selv og mit projekt, og hvad der skal ske i dag. • Har I spørgsmål til det skriftlige oplæg, jeg sendte jer? • Er der nogen umiddelbare kommentarer til projektet, og hvad det handler om? • I er anonyme, og der vil kun blive brugt en lydoptagelse, så jeg kan huske, hvad I har sagt. • Der findes ikke rigtige eller forkerte svar – jeg sidder ikke inde med de rigtige svar. • Jeg har ingen aktie i noget af det, vi skal tale om, så det er tilladt at sige lige, hvad I har på hjerte. • Spørgsmål?
--------------------------	--

2. Spørgeskema som brainstormøvelse

Beskrivelse og formål	Interviewspørgsmål
2.1. Spørgeskema som brainstormøvelse Familie udfylder skemaet som bruges som kontekstuel viden senere	2.1. Spørgeskema som brainstormøvelse Svar gerne helt umiddelbart – spørg hvis der er noget, I er i tvivl om, og I kan også bare springe spørgsmål over. Hvis der er felter, som du ikke synes, du kan svare på eller ikke har lyst til at svare på, lader du dem bare stå tomme. Når du udfylder skemaet er der ingen rigtige eller forkerte svar. Du kan derfor svare lige, hvad du tænker. Bagefter snakker vi sammen om, hvad I har svaret.
2.2. Intro af familie Denne grundlæggende viden om deltagerne bruges som kontekstuel viden senere i interviewet og i	2.2. Intro af familie Fælles snak, hvor hele familien er samlet (bl.a. ud fra spørgeskema som brainstormøvelse)

analysefasen.	<ul style="list-style-type: none"> • Navn, uddannelse, beskæftigelse • Præferencer • Interviewer vælger nogle spørgsmål fra spørgeskemaet at tage udgangspunkt i.
---------------	--

3. Digitaliseringstematikker/-emner

Beskrivelse og formål	Interviewspørgsmål
<p>3.1 Smileys-øvelse</p> <p>Formålet er, at hver person forholder sig umiddelbart til de stikord/udsagn/emner, som interviewer smider på bordet – evt. inspireret af tidligere undersøgelser, ting hørt i medierne, andet...</p> <p>Stikord/emner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Test med "kaffe" eller "sodavand" • "Mobil" (+mor, far, børn) • "Computer" (+mor, far, børn) • "internettet" (+mor, far, børn) • "Ny teknologi" (+mor, far, børn) • "skærmtid" • "Digitalisering" <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • "information" • Tv'et som digitalt • "NemId" • Skat.dk • Borger.dk • Nemkonto • Eksempler fra spørgeskema 	<p>3.1 Smileys-øvelse</p> <p>Laves som en slags brainstormøvelser.</p> <p>Vigtigt at understrege, at hvis man ikke har nogen mening, eller ikke ved, hvad interviewer taler om, så skal man bare sige det.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ca. 4 runder - stikord udvælges af interviewer alt efter, hvor gamle børnene i familien er.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Emner respondenter selv foreslår | |
|--|--|

4. Opholder mig i hjemmet og tager billeder

5. Afrunding Afrunding og lidt om næste besøg + opgave gives = dagbogsmetode

Interviewguide til besøg II

NB! Guiden skal tilpasses efter om familierne har mindre børn eller børn i gymnasiealderen.

Ved dette besøg vil primært være interview med familiemedlemmerne hver for sig – begyndende med dem den/dem, der kommer først hjem fra arbejde/skole. Derfor er spørgeguiden lagt an på at blive gennemgået med hver enkelt person.

Fotos: Der tages billeder løbende.

1. Siden sidst + gennemgang af dagbøger

Beskrivelse og formål	Interviewspørgsmål
<p>1.1. Siden sidst + umiddelbart opfølgende spørgsmål</p> <p>Interviewer fortæller respondent om, hvad der skal ske i dag, og både respondent og interviewer får her mulighed for at stille opklarende spørgsmål, komme med kommentarer og andet på 1. møde eller tiden ml. 1. møde og til nu.</p> <p>1.2. Gennemgang af dagbøger</p> <p>Interviewer og respondent kigger sammen på dagbogen, som de har udfyldt ml. 1. og 2. besøg.</p>	<p>1.1. Siden sidst + umiddelbart opfølgende spørgsmål</p> <p>Intro til hvad der skal ske i dag. Vi skal bl.a. gennemgå de der dagbøger, som jeg gav jer sidst, og ellers skal vi bare snakke lidt, og jeg beder jer måske om at vise mig nogle ting på computeren, telefonen eller andet – blot ud fra hvad I plejer at gøre. Jeg kunne også godt tænke mig at tage lidt flere billeder.</p> <p>1.2. Gennemgang af dagbøger</p> <p>Du har anført her, at du brugte... Kan du fortælle mig om hele situationen, hvad du gjorde, hvad der skete og hvordan du oplevede</p>

	det?
--	------

2. Vis mig noget fra din hverdag

Beskrivelse og formål	Interviewspørgsmål
<p>2.1. Eks. fra dagbogen</p> <p>Her tages der udgangspunkt i dagbogen og dermed en reel situation beskrevet af respondenterne.</p> <p>Metode: Interviewende observation og probing</p> <p>2.2. Må jeg se dit værelse/dit sted</p> <p>For at komme nærmere på deres normale brugssituationer, hvad de "plejer" at gøre. Interviewer spørger ind til brugssituationen på værelset/stedet, osv. Der tages billeder af dette.</p> <p>Metode: Interviewende observation og probing</p> <p>2.3. Eks ud fra, hvad de sagde sidst</p> <p>Her tages der udgangspunkt i, hvad der blev snakket om under 1. besøg og dermed reelle situationer beskrevet af respondenterne.</p> <p>Metode: Interviewende observation og probing</p>	<p>2.1. Eks. fra dagbogen</p> <p>Du har noteret i dagbogen, at du gjorde det og det, og at du havde den oplevelse med det. Kan vi lige prøve at kigge på det sammen – hvad gjorde du og hvad var det nu situationen var?</p> <p>2.2. Må jeg se dit værelse/dit sted</p> <p>Må jeg se dit værelse/dit sted/det sted du oftest sidder, når du... Hvordan plejer du at gøre/sidde, kan du vise mig det?</p> <p>2.3. Eks ud fra, hvad de sagde sidst</p> <p>Sidst snakkede vi om, at du bruger meget... Kan du vise mig det?</p> <p>Du snakkede også om...</p>

3. Opklarende spørgsmål til hver enkelt

Beskrivelse og formål	Interviewspørgsmål
3.1 Specifikke spørgsmål til hver enkelt	3.1 Specifikke spørgsmål til hver enkelt Til alle: <ul style="list-style-type: none">• Hvilket abonnement har I?• Kalender og planlægning• Hvad er digital signatur i forhold til NemId? Hvad er en "digital underskrift"?• Økonomi – samme som før tingene blev digitale?

4. Evt. fælles afrunding

Hvis alle er hjemme tages der en fælles afrunding, og interviewer fortæller, at de til næste gang, gerne må tage billeder af deres hverdagslige brugssituationer eller noget, de synes er sjovt eller undrer sig over i henhold til emnet, og hvad vi har talt om.

Næste besøg vil sandsynligvis ligge i maj/juni eller i sensommeren.⁵⁸

Ad. d) Eksempler på empirisk materiale:

Udfyldte spørgeskemaer:

⁵⁸ Jeg havde oprindeligt planlagt et tredje besøg, som jeg dog valgte fra, da jeg mente at have tilstrækkeligt materiale til besvarelse af mit forskningsformål efter de to besøg i hvert af hjemmene.

WWW.ALICEINGOLD.COM

Spørgeskema

Når du udfylder skemaet er der ingen rigtige eller forkerte svar. Du kan derfor svare lige, hvad du tænker. Bagefter snakker vi sammen om, hvad du har svaret.

Hvis der er felter, som du ikke synes, du kan svare på eller ikke har lyst til at svare på, lader du dem bare stå tomme.

Navn og alder:	SOPHIE	17 ÅR
Arbejdstitel eller skoletrin:	2G, CHEFREDAKTØR	
By:	KØBENHAVN	
Hobby/interesser/sport?	REDAKTIONSCHEF AF UNDERGRUNDS MAGASIN SKI, FILOSOFI, FÆSTEGENINGER, KREATIVE TING.	
Det jeg ønsker mig aller mest lige nu er...	MERE TID	
På en øde ø ville jeg ikke kunne undvære...	NOGET AT SKRIVE NEO & DØ + KAMERA	
Af de medier jeg bruger, ville jeg mindst kunne undvære...	TELEFON UNDERGRUND (grundet arbejde)	
Af de medier jeg bruger, ville jeg bedst kunne undvære...	UNDERGRUND DVD RESSURCE	
Hvor i lejligheden/huset ser jeg oftest tv?	STUEN.	
Det jeg ser mest i tv lige for tiden er...	DOCUMENTARE PÅ DR2.	
Det jeg bedst kan lide ved min mobil er...	EMAIL FUNKTIONEN !!!	
Det jeg mest bruger min mobil til er...	RINGE, SMS'ER, EMAIL'ER, GPS!	
Hvor sidder jeg oftest med min computer?	REDAKTIONEN.	
Det jeg mest bruger computeren til er...	ARBEJDE.	
Det jeg bedst kan lide ved min computer er...	INTERNET, SKRIVEPROGRAMMER	
Hvis jeg spiller computerspil, spiller jeg mest på...	TELEFON (IPHONE)	
Hvis du/I har en iPad, hvad bruger du den så mest til?	HAR IKKE	
Sidst jeg kontaktede det offentlige var i forbindelse med...	HYPERCARD.	

Når jeg er på nettet, er jeg mest på... (her menes slider ud over søgemaskiner og mails)










1. FACEBOOK .DK
2. ALICE IN UNDERLAND .DK
3. ~~BITTOLSKAR.COM~~ DROPBOX.COM

Den offentlige hjemmeside, jeg bruger mest er? ~~WWW.BITTOLSKAR.COM~~
WWW.VIRK.DK

Dagbog for en tilfældig hverdag

Dagbog for (navn): Klaus

Dato: 21/3 2012

Tidspunkt (fra - til)	Hvilket medie (computer, stationær, bærbar computer, mobil, etc.)?	Hvor er jeg (sitter i min stue, på kontoret, stå i kø i Netto, etc.)?	Hvad laver jeg (tjekker mail, går på Facebook, går på netbank, shopper på nettet, etc.)?	Jeg oplevede det som:  el  el  = hvorfor?
5.00-5.15	IPAD	Køkkenet	Arbejde	
12.00-12.10	PC	Arbejde	Arbejde	
Fra 7.00- 21.00	Mobil x 3	Arbejde / Bus Familie Hjemme	Arbejde Familie / Planlægning	
5.15-5.25	Mobil x 3	toilet seng	Spil	
17-17.20	IPAD	Stue	Spil	
16.30-16.45	PC	Stue	fejlfinding nettet	

Var dette en typisk hverdag (ja/nej)? ja Hvorfor/hvorfor ikke: _____

Billeder (taget af både mig under mine besøg og familierne selv mellem mine besøg):

Jeg har ca. 100 fotos fra mine besøg, eller fotos (skærmprents), som familiemedlemmerne selv har taget og sendt til mig. Jeg mener, at disse billeder hovedsageligt har bidraget til min egen analyse-proces, men ikke bidrager væsentligt til

afhandlingens pointer og de fortællinger, jeg har konstrueret ud fra mine oplevelser. Derfor vælger jeg ikke at inkludere disse fotos i selve afhandlingen, men blot give få eksempler på dem her. De her udvalgte billeder er nogle, hvor man ikke kan identificere personerne i billedet:



Facebook-skærmpoints:

Har ligeledes primært bidraget til min analytiske proces. De skærmpoints der bidrager til afhandlingens pointer er inkluderet i selve afhandlingen.

Figuroversigt

Figur 1: Et lignende brev er blevet sendt til alle borgere i Danmark enten pr. brev eller som digital post. Billedet gengivet her er et skærmpoint af det brev, der blev sendt til min private digitale postkasse.

Figur 2: Hentet i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 (Digitaliseringsstyrelsen 2011, s. 8).

Figur 3: Figuren er hentet på hjemmesiden for Seniorsurf-dagen 2013 (Digitaliseringsstyrelsen 2013a).

Figur 4: Skærmpoint taget fra en af familiemedlemmernes Facebookprofil.

Figur 5: Skærmpoint taget fra en af familiemedlemmernes Facebookprofil.

Figur 6: Billeder af it-labyrinten hentet fra Niras' rapport foretager i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen (NIRAS 2012a)

Figur 7: Foto bragt i Fyens Stiftstidende, d. 1.11.14, (Bagsiden), indsendt til avisen af en borger i Middelfart.